

5 ACCIONES

PARA APROVECHAR LAS OFERTAS
DEL BUEN FIN
DE MANERA INTELIGENTE



DALE SOLUCIÓN
**A TUS PROBLEMAS
FINANCIEROS**

¡ÚSALAS O CÁMBIALAS!
**APROVECHA TUS
MONEDAS AL
MÁXIMO**

SERVICIO AL CLIENTE
**CÓMO MEJORAR
TU NEGOCIO**



CONTENIDO

NÚMERO 12

Septiembre - Octubre, 2016

DIRECTORIO

Director General de Banco Azteca

Alejandro Valenzuela

Vicepresidente del Consejo de Administración de Banco Azteca

Luis Niño de Rivera

Dirección de Regulación Financiera

Silvia Lloréns

Dirección del Programa de Educación Financiera de Banco Azteca y la Asociación del Empresario Azteca

José Ángel Cervantes

Coordinación Editorial y Comercialización

Sandra Cortés / Tel.: 1720 7893

Colaboración

Conducef

Banxico

Centro de Diseño Instruccional de Banco Azteca

Energía y Medio Ambiente de Grupo Salinas

Hafid Rodríguez

Erica Capdepon

Esteban Bolaños

Paola Chavarría

Desarrollo de Negocios

Diana Gámez

Cynthia Mejía

Corrección de estilo

Blanca Martínez

Diseño

Claudia R. Sánchez

Berenice Zepeda

Raúl Veladiz

Ilustración

Claudia R. Sánchez

Banco Azteca

en la SNEF

2

En-pareja

tus finanzas

5

Dale solución

a tus problemas financieros

6

Banca en línea

recomendaciones y opciones

8

Protégete contra

el cáncer de mama

10

Aprovecha tus monedas al máximo

¡Úsalas o cámbialas!

12

5 acciones para aprovechar

las ofertas del Buen Fin

18

Cómo ahorrar + e inteligentemente

en el Día Mundial del Ahorro

19

¿El vendedor

nace o se hace?

20

Servicio al cliente

¿Cómo mejorar tu negocio?

21

La revista **Aprende y Crece** de Banco Azteca, es un órgano de comunicación de Banco Azteca. Número de certificado de reserva, licitud de título y licitud de contenido otorgado por el Instituto Nacional de Derecho de Autor: En trámite. Publicación bimestral de distribución gratuita. Queda expresamente prohibida la difusión, reproducción total, parcial o similar del presente material, y puede incluso constituir un delito cualquier otro uso distinto, sin previo consentimiento escrito por el autor. Reservados todos los derechos. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea fotoquímico, mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro inventado o por inventar, sin el previo permiso del autor.

Aprende y Crece



En Banco Azteca estamos muy orgullosos de tenerte de nuevo leyendo estas páginas, ya que desde nuestros inicios hace ya casi 14 años estamos comprometidos con la inclusión y la educación financiera, compartiendo herramientas que benefician a las familias en el buen manejo de sus finanzas personales y empresariales.

Aprende y Crece es sinónimo de enseñanza y progreso, ya que a través de este programa de educación financiera y negocios se brinda a la sociedad en general la oportunidad de lograr todas sus metas financieras con información que les ayuda a elevar su calidad de vida, creando personas responsables, comprometidas, bancarizadas, participativas e informadas.

Hoy en día, Aprende y Crece con el portal de educación financiera, redes sociales, aplicaciones móviles, obras de teatro y musicales, talleres y conferencias, así como el Programa de Educación Financiera en general está logrando influir en el bienestar personal, familiar, empresarial y social para que desde niño aprendas temas financieros y administrativos; al ser joven conduzcas tus recursos correctamente y emprendas e incubes ideas innovadoras o al ser adulto mejores tus perspectivas de vida con el correcto manejo de tus ingresos realizando prósperamente tu ahorro e inversión.

En la medida que entendamos el manejo del dinero vamos a poder progresar y Banco Azteca, a través de Aprende y Crece, está realizando una gran labor por ti. Estamos unidos en un esfuerzo pero al final de cuentas tú y nosotros estamos donde pocos se han atrevido a estar: aprendiendo educación e inclusión financiera para tener un futuro libre. ¡Bienvenido!

El equipo de Aprende y Crece, quienes esperamos disfrutes esta Semana Nacional de Educación Financiera.

CARTA EDITORIAL



/AprendeCrece



@AprendeCreceBAZ



/AprendeCreceBAZ

BANCO AZTECA EN LA SEMANA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Del 7 al 13 de noviembre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), a través de la Conusef y la Asociación de Bancos de México (ABM) realizará por novena ocasión la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), que se llevará a cabo en la Primera Sección del Bosque de Chapultepec y contará con eventos y talleres en toda la república.

En su cuarta participación, el Programa de Educación Financiera y Negocios de Banco Azteca Aprende y Crece se presenta como una institución comprometida con los cambios y novedades que está experimentando la banca, participando con una plataforma 100% digital, haciendo uso de tecnología de punta y una temática interactiva, acordes al presente y futuro del sistema financiero.

Aprende y Crece tiene como objetivo incentivar el buen manejo de las finanzas personales y fomentar el aprendizaje continuo para la toma de decisiones financieras informadas para, de esta manera, promover una educación emprendedora que permita mejorar las condiciones de vida en las personas, todo esto a través de una novedosa plataforma que empleará realidad virtual y proyecciones en tercera dimensión.

El stand interactivo que Banco Azteca presenta para la SNEF 2016 está desarrollado bajo una temática denominada Academia Espacial de Ahorronautas, en la que los asistentes deberán resolver una serie de actividades tecnológico-financieras sustentadas en dinámicas y metodologías enfocadas hacia la educación financiera, haciendo uso de recursos altamente novedosos.



El stand está dividido en 5 áreas temáticas:



01

Andén de lanzamiento:

Los visitantes podrán elegir los mejores materiales y accesorios para construir la nave que los llevarán al Planeta Retiro con seguridad.



02

Gastolitos:

Los visitantes deberán tener muy buena puntería para destruir los gastos hormiga, análogos y digitales, que ponen en peligro su presupuesto.



03

Control de misión:

Los visitantes tendrán acceso a las transacciones de la banca en línea, convirtiéndose en expertos de la tecnología de la banca del futuro.



04

Bóveda antigravedad:

La inversión es el tema de esta actividad en la que los ahorronautas deberán dominar la gravedad cero y recolectar la mayor cantidad de Azte-Coins que les sean posibles.



05

Transbordador lunar:

El ahorronauta tendrá que demostrar su habilidad para tomar decisiones bajo presión, eligiendo las mejores opciones de crédito y así poder certificarse como un piloto lunar.

Estos esfuerzos realizados para que puedas mejorar tu educación financiera son importantes, es por eso que te invitamos a que asistas y evalúes las opciones que tienes para cuidar tu dinero.

¡Te esperamos! 

EDUCA tu
CARTERA

¡ESPÉRALA!

SEMANA NACIONAL DE
**EDUCACIÓN
FINANCIERA**

2 0 1 6

A nivel nacional

del **7** al **13** de
Noviembre

Sede central en la CDMX del
10 al 13 de Noviembre
visita la sede central en
Calzada Juventud Heroica

Entre Puerta de Leones y Altar a la Patria,
1ª Sección de Chapultepec, Ciudad de México

De 9:00 a 17:00 hrs

Stands informativos, conferencias, obras
de teatro, talleres, cine móvil, juegos

**y más actividades para
toda la familia**

www.gob.mx/condusef

[@CondusefMX](https://twitter.com/CondusefMX)

[/conduseficial](https://www.facebook.com/conduseficial)

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



CONDUSEF

ABM
ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

EN-PAREJA TUS FINANZAS

Si ya estás viviendo en pareja es importante elaborar un presupuesto que contemple los gastos para compartir con otra persona. Te damos algunos consejos para que planifiques junto a tu pareja.



JUNTOS PERO NO REVUELTOS

Recuerda que no todo lo deben compartir. Puedes establecer un fondo para cubrir los gastos de cada uno. No está demás guardar parte de tus ingresos de manera individual.

HABLANDO SE ENTIENDEN LAS FINANZAS

Siempre intenta lograr acuerdos financieros: decidan juntos en qué cosas pueden gastar y en cuáles no, con el fin de evitar malentendidos que puedan afectar la relación.



DIVIDAN GASTOS

Es importante establecer cómo cubrir los pagos de todos los gastos que impliquen vivir juntos. Una opción es dividir el total para que la carga sea balanceada.

DOS CABEZAS AHORRAN MÁS QUE UNA

El ahorro es la base para tener finanzas saludables, para ello pueden abrir una cuenta de ahorro a la que ambos tengan acceso. Establezcan qué porcentaje depositarán en ella y cada cuánto lo harán.



COMPARTAN METAS

Hablen sobre lo que quieren hacer a mediano y largo plazo. Es importante saber qué busca cada uno y así establecer prioridades financieras. ©

DALE SOLUCIÓN A TUS PROBLEMAS FINANCIEROS

El año pasado, el INEGI y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores realizaron la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera en donde los resultados muestran los avances que ha tenido México en materia de educación financiera, pero también sus rezagos.

Actualmente existe una gran cantidad de opciones para el buen manejo del dinero o el fomento de los hábitos financieros, te invitamos a conocer las principales fallas y deficiencias de los mexicanos en referencia a estos temas y te decimos cómo mejorarlos.



PROBLEMA

90% de las personas reciben educación financiera de sus padres.

SOLUCIÓN

Fomentar buenos hábitos financieros es importante, pero también debe considerarse la calidad de la información que recibimos. Desafortunadamente no hay un programa educativo que sea impartido en las escuelas, debes acercarte a instancias como la CONDUSEF o a las diferentes organizaciones especializadas en este tema.

PROBLEMA

59% de los mexicanos recibieron educación financiera a través de una alcancía.

SOLUCIÓN

Educar en hábitos financieros es bueno pero debe hacerse a través de herramientas formales como lo son las cuentas bancarias, en lugar de mecanismos informales.



PROBLEMA

Sólo el 46% de los mexicanos lleva un registro de sus gastos.

SOLUCIÓN

Tener presente en qué gastas te permitirá tener un mayor control de tus ingresos, con lo que podrás tener una idea más clara de cuánto puedes ahorrar. Una forma fácil de lograrlo es guardando todos los tickets de tus compras.

PROBLEMA

63% del total de las cuentas bancarias que hay en México son de nómina; 40% de ahorro y sólo 1% corresponden a inversión.

SOLUCIÓN

Esto significa que no existe una correcta difusión de los servicios ofrecidos en los bancos, al igual que los hábitos de ahorro e inversión no son muy frecuentes entre los mexicanos. Es importante tener en cuenta la inversión y el ahorro ya que son dos excelentes formas de cuidar el dinero.



PROBLEMA

Por falta de información, únicamente **9.5%** de los usuarios registrados en el sistema financiero emplean los servicios de banca en línea.

SOLUCIÓN

Cada vez son más populares las transacciones en línea, lo que significa mayor eficacia y ahorro de tiempo. Es importante informarse sobre los beneficios de los movimientos en línea pero también deben tomarse las precauciones necesarias para hacerlo de una manera correcta y segura.

PROBLEMA

96% de los adultos registrados en alguna Afore no realizan aportaciones voluntarias a sus cuentas para el retiro.

SOLUCIÓN

Las aportaciones voluntarias que se realizan en las Afore son un factor determinante para el monto final que se recibirá al momento de pensionarse, por esto es importante contar con un plan de aportaciones que te permita garantizar tu futuro.

**PROBLEMA**

92% de la población adulta en México prefiere pagar en efectivo al momento de realizar sus compras.

SOLUCIÓN

Hoy en día es difícil encontrar productos que no puedan ser pagados a través de una tarjeta bancaria. Aunque pagar con efectivo puede parecer más fácil, lo cierto es que los pagos con tarjetas pueden tener más beneficios y recompensas.

PROBLEMA

51% de la población no conoce la existencia de cuentas que no cobran comisiones.

SOLUCIÓN

Por ley, todas las instituciones bancarias que ofrecen servicios de cuentas están obligados a manejar una cuenta de comisiones bajas. Si vas a tramitar una tarjeta, primero infórmate sobre las opciones que tienes y elige la que más te convenga.

**PROBLEMA**

53% de los usuarios de tarjetas de nómina no conocen la existencia de la portabilidad gratuita.

SOLUCIÓN

Por ley, tú puedes elegir el banco donde quieras que se te deposite la nómina. Escoge la opción que más se adapte a tus necesidades y toma la mejor decisión para ti.

PROBLEMA

53% de las personas en México no sabrían a dónde acudir en caso de tener un problema financiero.

SOLUCIÓN

La falta de información es una de las principales deficiencias del sistema financiero mexicano. Existen diversas instancias gubernamentales y privadas dedicadas a ayudar a los usuarios de productos y servicios financieros.

**PROBLEMA**

55% de las personas que cuentan con tarjetas de crédito sólo pagan el mínimo a sus deudas.

SOLUCIÓN

Pagar el mínimo prolongará tu deuda y hará que pagues mucho más dinero del que te fue otorgado, recuerda siempre que deuda saldada, tiempo ganado.

BANCA EN LÍNEA: RECOMENDACIONES Y OPCIONES PARA CUIDAR TU SEGURIDAD



La banca en línea es una herramienta que las instituciones bancarias ponen a disposición de los usuarios para facilitar la realización de transacciones cotidianas.

Las operaciones que regularmente se pueden realizar a través de internet son:

- Verificación de saldos y estados de cuenta
- Pago de servicios públicos
- Transferencia de fondos
- Realización de inversiones
- Depósitos a diferentes cuentas
- Pagos a tarjetas de crédito
- Recibos de depósitos de nómina



La banca en línea ofrece a los usuarios ciertas ventajas para que manejar tu dinero sea más cómodo. Algunos de los beneficios más importantes son:

- Ahorro de tiempo
- Operaciones más fáciles de realizar
- Reduce el riesgo de robos o accidentes producidos por cargar dinero en efectivo
- Comodidad para el traspaso de tu dinero



Muchas veces las personas no usan los servicios de banca por internet debido a temas de inseguridad, es por esto que los bancos ofrecen las siguientes opciones:

- Claves aleatorias de seguridad. Son dispositivos que te dan claves de seguridad y van cambiando cada cierto tiempo.
- Herramientas anti-phishing. La seguridad de los usuarios de servicios por internet está protegida a través de certificados que protegen la privacidad de la gente.
- Firewalls. Son programas que evitan la entrada de intrusos a las páginas bancarias, salvaguardando la información de los usuarios.



TENEMOS MUCHAS COSAS PARA TI



Visita:
www.aprendeycrece.com



Síguenos en:



/AprendeyCrece



@AprendeyCreceBAZ



/AprendeyCreceBAZ

PROTÉGETE CONTRA EL CÁNCER DE MAMA



Seguramente has escuchado la frase “más vale prevenir que lamentar” o “mujer prevenida vale por dos”, en este caso aplica perfectamente ya que hablaremos de cómo protegerte contra el cáncer de mama.

El cáncer es una de las principales causas de mortalidad en todo el mundo y México no se encuentra fuera de las estadísticas. Según datos del INEGI, es la tercera causa de muerte en nuestro país, siendo el cáncer de mama la más frecuente en las mujeres. Muchas mexicanas mueren a consecuencia de esta enfermedad, en su mayoría por no contar con los recursos suficientes para pagar un tratamiento.

Pero hoy en día existe una forma de prevenir estos gastos, gracias a que las aseguradoras ofrecen microseguros con coberturas contra el cáncer de mama. Pero ¿en qué consisten? Sencillo, te protegen en caso de primer diagnóstico de la enfermedad, además incluyen consultas psicológicas a domicilio y vía telefónica; la vigencia cambia dependiendo del costo y el requisito es ser mujer de entre 15 y 65 años aproximadamente. Dentro de las exclusiones se encuentra no haber sido diagnosticada con ningún tipo de cáncer anteriormente.

Contar con un seguro te da la tranquilidad de que tu bolsillo podrá afrontar los gastos sin que afecte tu patrimonio ni el de tus familiares, en caso de ser detectada con la enfermedad. 🙋

Datos relevantes que debes saber sobre el cáncer de mama:

1 Se estima que 1 de cada 8 mujeres desarrollará cáncer de mama a lo largo de su vida.

2 Los avances médicos y tecnológicos permiten un diagnóstico más precoz de la enfermedad y una mayor eficacia en los tratamientos.

3 El seguro de cáncer de mama protege desde el diagnóstico.

¡Recuerda, estar protegida cuesta poco!





Afore Azteca

Tener tus datos al día te conviene y ¡es muy fácil!

Si ha habido algún **cambio en tus datos personales** actualízalos para realizar tus trámites sin contratiempos.

1. Necesitas:

- ✓ Identificación oficial
- ✓ Comprobante de Domicilio reciente
- ✓ Acta de nacimiento
- ✓ CURP



2. Acude

con uno de nuestros Agentes Promotores



3. Actualiza tus Datos



Afore Azteca

EXPEDIENTE ÚNICO







Consulta:

www.aforeazteca.com.mx
www.gob.mx/consar

Una sucursal Elektra o Banco Azteca
cerca de ti en toda la República Mexicana

CONTACTANOS EN:

Línea Afore CDMX y Área Metropolitana: 3099 8031
Lada sin costo: 01 800 112 1313 • Todos los días de 9 am a 9 pm

infoafore@aforeazteca.com.mx

Los Recursos de la Cuenta Individual son propiedad del Trabajador.

Todos nuestros servicios también son prestados por la Unidad Especializada de Atención al Público, UEAR Av. Revolución 1775, Col. San Ángel, CDMX, C.P. 01000, lunes a viernes de 9 am a 2 pm y 3 pm a 9 pm.

APROVECHA TUS MONEDAS AL MÁXIMO, ¡ÚSALAS O CÁMBIALAS!

A partir de información obtenida en estudios de opinión que lleva a cabo el Banco de México de forma recurrente, así como en las redes sociales donde tiene presencia, se ha encontrado que la gente acostumbra guardar monedas dejándolas en el olvido; sin embargo, también se ha detectado que el público percibe una falta de monedas al realizar transacciones. Al dividir el número de monedas que hay en circulación de las denominaciones de 5 centavos a 20 pesos¹ entre la población total de México², se obtiene que hay 268 monedas en circulación por persona, lo cual resulta contradictorio con la falta de cambio que el público percibe.

¿En dónde están las monedas?

No todas las monedas que están en circulación se utilizan para realizar transacciones. El Banco de México pone las monedas a circular por medio de los bancos, quienes las distribuyen a través de sus ventanillas y clientes corporativos.

¡Usa tus monedas o cámbialas en un banco!

Poner tus monedas en circulación ¡es aprovechar tu dinero al máximo!

¿Dónde cambiar tus monedas?

	¿Eres cliente de un banco?	
	Sí	No
Sucursales bancarias	Todas	Casi 8 mil en el país (servicio de canje de billetes y monedas)
Límite por operación	Sin límite	Hasta 3 mil pesos o 500 monedas de cada denominación

El servicio es gratuito y no es necesario separar las monedas por denominación.

Mayor información en www.banxico.org.mx/billetesymonedas

Para cualquier queja, duda o comentario relacionado con este servicio, comunícate al **01-800-BANXICO** (01 800 226 9426) o escribe a dinero@banxico.org.mx

¹ Fuente: Banco de México, julio 2016.

<http://www.banxico.org.mx/SielInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?sector=11&accion=consultarCuadro&idCuadro=CM28&locale=es>

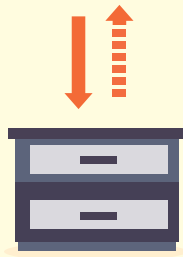
² Fuente: Cifras de población proyectadas a mitad de 2016 tomadas de "Proyecciones de la población 2010-2050", publicadas por el Consejo Nacional de Población, <http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones>



MONEDA ACTIVA



Moneda perdida



Moneda olvidada



Moneda atesorada

MONEDA INACTIVA

Ellos son una familia como la tuya



Descarga sus aventuras

www.aprendeycrece.com

Síguenos en:



/AprendeyCrece



@AprendeyCreceBAZ



/AprendeyCreceBAZ

Para desear, hay que ahorrar.

Un día saliendo de la escuela...

¡Mami! La maestra nos dijo que podemos traer bici o patines para usarlos en el recreo.

¡Sí ma! Pero los nuestros ya no sirven. ¿Crees que mi papi nos quiera comprar nuevos?

No sé niños, voy a hablar con él.

Más tarde, en casa de Los Luchón...

Beto, los niños me pidieron bici y patines nuevos por que los que tienen ya no funcionan.

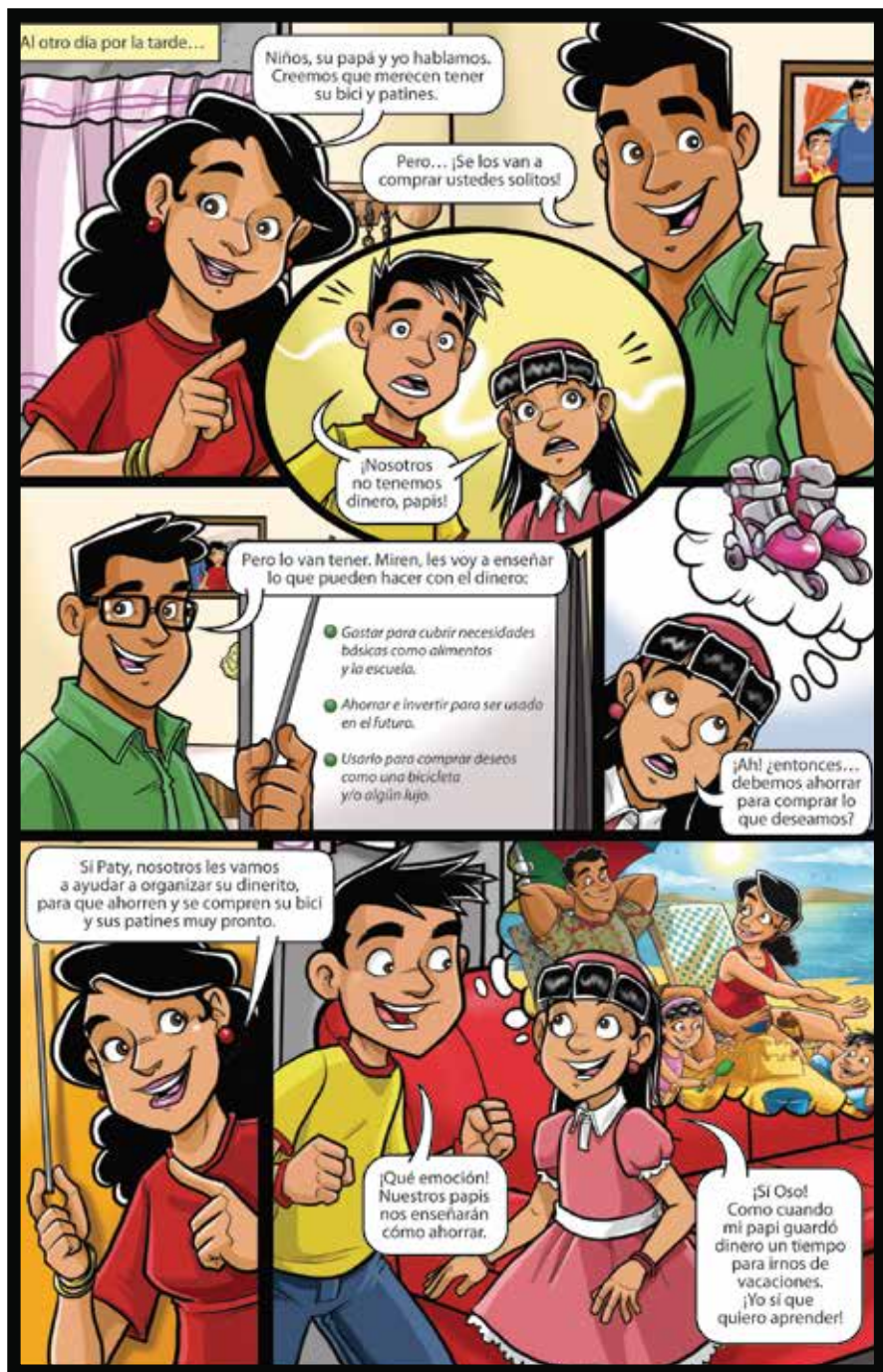
¡No me digas! Ahora sí hay que juntar un buen dinerito.

... también es importante que los niños sepan sobre educación financiera, ahorro, necesidades y deseos.

¡Escuchaste Mago? Deberíamos enseñarle a los niños. Nosotros sabemos de esos temas jeje.

¡Tienes razón!, así podrán entender la diferencia entre lo que desean tener y lo que de verdad necesitan.

¡Tengo una idea!





5 ACCIONES

PARA APROVECHAR LAS OFERTAS DEL BUEN FIN DE MANERA INTELIGENTE



Se acerca el Buen Fin y con ello una gran cantidad de ofertas que, de no tener cuidado, pueden llevarte a un descontrol de compras y afectar tu presupuesto. La idea principal del Buen Fin es precisamente encontrar ofertas que terminen por beneficiar a tu bolsillo y no al revés. Para que puedas aprovechar mejor los descuentos y promociones de esta temporada, te damos 5 consejos que te ayudarán a ser un consumidor inteligente.

1

Planeación. Elabora una lista de lo que necesitas realmente. Verifica lo que te hace falta, sobre todo artículos del hogar o de uso personal pues son los productos que suelen tener mayor cantidad de promociones.



2

Presupuesto a futuro. El Buen Fin puede ser una buena opción para adelantar las compras de Navidad o fin de año, hazlas con un presupuesto adecuado para que tus finanzas no se vean afectadas.



3

Piensa en las ofertas. El ahorro sólo existe si obtienes un mejor precio por algo que necesitas. No compres sólo porque las cosas pudieran tener un gran descuento.



4

Compara y verifica. A una semana de que comience el Buen Fin revisa los precios de los productos para que identifiques si fueron aumentados al comenzar los descuentos.



5

Cuidado con el crédito. Si piensas recurrir al crédito en tus compras, recuerda no rebasar tu capacidad de pago. Un monto seguro para realizar compras a crédito es el 30% de tu límite. Recuerda pagar a tiempo para no generar intereses que terminarán por volver nulos los descuentos.



CÓMO AHORRAR + E INTELIGENTEMENTE EN ESTE DÍA MUNDIAL DEL AHORRO

La sustentabilidad y cuidado del medio ambiente son elementos importantes del ahorro y este año, en su conmemoración número 92, debemos seguir cuidando esos pequeños detalles que al final nos convierten en grandes ahorradores.

Planificación del dinero, recursos naturales, alimentos, servicios e hidrocarburos son, económicamente hablando, pilares en nuestro ahorro progresivo que nos debe de importar desde niños hasta ser adultos mayores.

El ahorro no sólo es parte importante de nuestro presupuesto mensual, sino también de nuestro acontecer diario. Por eso te damos estos sencillos consejos que nos beneficiarán a todos como sociedad:

Agua



- Cierra las llaves del agua al enjabonarte las manos, el cuerpo o el cabello y ábreas sólo para enjuagar.
- Recicla el agua todas las veces que se pueda: pon una cubeta mientras el agua de la regadera se está templando y esa agua úsala después para el retrete.
- Lava los trastos y ropa en una cubeta o cierra el agua si usas la llave del fregadero. En caso de usar el lavavajillas o lavadora, reutiliza el agua la mayor cantidad de veces posible.

Electricidad

- Desconecta los electrodomésticos que no estés utilizando; abre las ventanas y apaga la luz mientras haya luz del sol y, calienta la mayor cantidad de productos en una sola tanda en el microondas.



Hidrocarburos

- Usa bicicleta o camina en tramos cortos y seguros, evita hacer más tráfico. Mantén los neumáticos de tu auto con la presión correcta para que no se descomponga o gaste más combustible; apaga la TV o computadora, no la dejes en modo de reposo y, desconecta el teléfono inalámbrico cuando ya esté 100% cargado.



En general

- Compara servicios en donde más ahorres, infórmate. Si hay algo que no necesites dónalo, le harás un bien al planeta y a la gente; si tienes puntos con tarjetas o cupones cámbialos; usa el dinero electrónico, evita filas y ahorra tiempo y dinero.



Recuerda las 3R: Reduce, Reutiliza y Recicla. ♻️

¿EL VENDEDOR NACE O SE HACE?

Ya tienes un negocio con un excelente producto pero aún no has vendido lo que esperabas... Observa y escucha a tus clientes.

Cuando vendas tu producto o servicio:

Sé positivo

Sé amable

Sugiere opciones

De esta forma ¡el cliente regresa y te recomienda!



Conoce y venderás

La competencia está cerca de tu negocio, las ventas se han visto afectadas y quieres incrementarlas...

Te recomendamos:

Conocer las características de tu producto o servicio

Identificar las ventajas que distinguen a tu producto de la competencia

El servicio a clientes siempre será una ventaja para tu negocio



SERVICIO AL CLIENTE. ¿CÓMO MEJORAR TU NEGOCIO?

La calidad en el servicio y producto que ofreces a tus clientes le dan un valor agregado a tu negocio. Siempre es preciso saber lo que tus clientes piensan de ello.

¿Cómo hacerlo?

Recuerda: al cliente lo que pida.

Tus preguntas deben estar enfocadas:

1. Al producto
2. A la manera en que lo tratas
3. En cómo puedes mejorar el servicio

Es importante que todos tus colaboradores hagan siempre las preguntas y se las aprendan de memoria.

Ejemplo:

- Producto: ¿Le gustó?
- Servicio: ¿Cómo lo atendimos?
- ¿Cómo podemos servirle mejor?

¿Qué vas a hacer con esta información? Mejorar.

Reglas de atención al cliente:

- 1 Conoce a tus clientes y sus necesidades
- 2 Tu imagen personal es parte del servicio
- 3 Actitud positiva y muéstrate cortés
- 4 Evita decir NO, busca una solución
- 5 Convierte las quejas en oportunidades para mejorar

Por ejemplo, en una estética:

Negocio o producto: "Me gustó el corte pero me cansé de estar esperando de pie".

Solución: Compra más sillas para el área de espera.

Servicio: "Me gustó mucho cómo me trataron pero como hubo mucha gente no me gustó esperar tanto tiempo".

Solución: Atiende por cita o dile al cliente en cuanto ingrese qué tiempo aproximado tendrá que esperar. 😊





SÉ UN BUEN EJEMPLO Y ENSÉÑALE A AHORRAR A TUS HIJOS



Arma tu presupuesto familiar
Llamando al **01800 333 82 29**
de lunes a sábado de 9 a 9

Síguenos en:



/AprendeYCrece



@AprendeCreceBAZ



/AprendeYCreceBAZ

www.aprendeycrece.com 