

¡Hablemos de Trato!

Cápsula 01

Actitud de servicio

• ¿Qué es?

Son comportamientos y acciones que nos ayudan a brindar un servicio de excelencia a los Clientes.



• Al momento de atender:

- Saluda siempre con una sonrisa.
- Utiliza frases como:
 - Buenos días/tardes/noches.
 - Con gusto le atiendo.
 - ¿En qué puedo ayudarle?
- Despídete y agradece al Cliente su preferencia.



¡Aplica tu Estándar de Actuación al 100%!

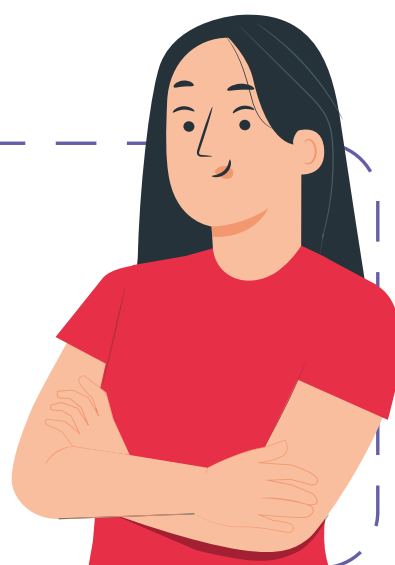
• Beneficios:

- Preferencia de nuestros servicios ante la competencia.
- Fidelidad de nuestros Clientes.
- Incrementa las ventas en Terminales y Sucursales.
- Experiencia satisfactoria para el Cliente.

¡Dato curioso!

Los 3 componentes de una actitud son:

- • **1** Cognitivo
- • **2** Afectivo
- • **3** Conductual



Aplica la ACTITUD DE SERVICIO en el Trato con tus Clientes
 ¡Tú puedes ser parte de esta cultura, súmate!