

¡Hablemos de Trato!

Cápsula 02



Amabilidad

• ¿Qué es?

Es un conjunto de comportamientos percibidos como solidarios y cooperativos hacia el otro.



• Al momento de atender:

- Sonríe y disfruta lo que haces.
- **Bienvenida** y **Gracias** son palabras clave que siempre debes asegurar con los Clientes.
- Muestra un Trato cordial en todo momento y trata al Cliente como te gustaría ser tratado(a).
- Mantén contacto visual y presta atención a lo que solicita el Cliente.
- Mantén tu mente positiva, hay días buenos y malos, pero recuerda mostrar siempre la mejor versión de ti.



• Beneficios:

- Aumenta la energía positiva, funciona para ti y para los Clientes.
- Experiencia única y satisfactoria para el Cliente.
- Reduce la tensión al generar mejores interacciones con otros.
- Fidelidad de los Clientes ante la competencia.

¡Dato curioso!

La amabilidad **desencadena neurotransmisores** en el cerebro, los mensajes químicos **que controlan nuestro estado de ánimo**, así que ser amables y recibir amabilidad **nos hace sentir bien y ser más felices**.



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