

¡Hablemos de Trato!

Cápsula 04



Honestidad

• ¿Qué es?

Es el valor que permite pensar y accionar con rectitud y honradez.



• Al momento de atender:

- Aplica tu Estándar de Actuación COMPLETO, sin omitir información.
- Muestra transparencia con el Cliente y proporciónale información clara y completa.
- Actúa con honradez y veracidad en todo momento, evita dar información falsa al Cliente o prometer cosas que no puedes cumplir.
- Evita hacer mal uso de la información de la empresa.
- No proporciones información confidencial a personas ajenas o externas.



• Beneficios:

- Inspira un grado de confianza invaluable con nuestros Clientes.
- Cuida la imagen y reputación de nuestra empresa.
- Fortalece la fidelización con nuestros servicios.
- Reduce el número de quejas y la probabilidad de sanciones.
- Fortalece la credibilidad y transparencia de nuestros servicios.

¡Dato curioso!

Existe una diferencia neurofisiológica entre la mentira y la verdad a nivel cerebral, lo que contribuye a que se produzca estrés cuando somos deshonestos.



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