

¡Hablemos de Trato!

Cápsula 03



Respeto

• ¿Qué es?

Es el valor que permite tener una interacción cordial y el reconocimiento propio y de otros, generando así pautas de comportamiento adecuadas.



• Al momento de atender:

- Saluda y da la bienvenida al Cliente cordialmente.
- Escucha con atención las necesidades del Cliente y evita distracciones mientras lo atiendes.
- Ofrece un Trato digno en todo momento, no discrimines por motivos de raza, religión, orientación sexual, género, condición física, etc.
- Cuida tu lenguaje corporal, evita hacer gestos o muecas que puedan incomodar u ofender.
- Modera el tono de tu voz, éste debe ser claro y firme.



• Beneficios:

- Genera confianza y seguridad con nuestros Clientes.
- Mejora la experiencia del Cliente.
- Fortalece la calidad de nuestros servicios.
- Mejora el clima laboral gracias a la interacción armoniosa.

¡Dato curioso!

Cuando nos sentimos respetados nuestro cerebro libera los neuroquímicos del bienestar **oxitocina** y **serotonina** mientras que la falta de respeto libera neuroquímicos del estrés como la adrenalina y el cortisol.



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