

¡Hablemos de Trato!

Cápsula 07



Brinda información completa

• ¿Qué es?

Se trata de proporcionar al Cliente un conjunto de datos que consideren todo aquello que debe conocer para tomar decisiones o resolver inconvenientes.



• Al momento de atender:

- Sigue tu Estándar de Actuación COMPLETO.
- En cualquiera de nuestros servicios comparte al Pasajero información completa de: disponibilidad, corridas, costos/descuentos, servicios adicionales, etc.

• Al brindar información asegúrate de que sea...

- **Completa y precisa:** sin omitir datos.
- **Compatible:** debe coincidir con la información que tus compañeros brindan y debe estar apegada a las políticas señaladas.
- **Orientada al Cliente:** comunicar de acuerdo al tipo de Cliente (edad, claridad de la información, etc).
- **Relevante:** debe dar solución a las necesidades.
- **Accesible:** tener la información a tu alcance para comunicarla.
- **Oportuna:** brindarla en tiempo y forma.

• Beneficios:

- Incrementas la calidad de nuestros servicios.
- Facilitas la toma de decisiones del Cliente.
- Disminuyes el número de quejas.
- Mejoras tu desempeño individual y organizacional.



¡Dato curioso!

Un extra que puedes ofrecer es personalizar la atención que le brindes al Cliente pues cada vez son más los Clientes que esperan ser tratados como personas y quieren respuestas empáticas a sus problemas.



Brinda siempre **INFORMACIÓN COMPLETA** en el Trato con tus Clientes

¡Tú puedes ser parte de esta cultura, súmate!