

¡Hablemos de Trato!

Cápsula 10

Esquema general: Puntos fundamentales de Trato

- Estos son los puntos de Trato que te hemos compartido para asegurar que brindes un servicio de excelencia a nuestros Clientes.

¡Vamos a recordarlos y asegúrate de aplicarlos en tu día a día!

Al momento de atender:



- 1 Actitud de servicio:** son comportamientos y acciones que te ayudan a brindar un servicio de excelencia.
- 2 Amabilidad:** es un conjunto de comportamientos percibidos como solidarios y cooperativos hacia el otro.
- 3 Respeto:** es el valor que te permite tener una interacción cordial, generando pautas de comportamiento adecuadas.
- 4 Honestidad:** es el valor que permite pensar y accionar con rectitud y honradez.
- 5 Empatía:** es el valor que te ayuda a entender las emociones de otros para comprender lo que están sintiendo, es ponerse en los zapatos del otro.
- 6 Paciencia:** es la capacidad que te permite afrontar situaciones complejas bajo la mejor postura y sin perder la calma.
- 7 Brinda información completa:** se trata de proporcionar al Cliente un conjunto de datos que consideren todo aquello que debe conocer para tomar decisiones.
- 8 Atención personalizada:** es el tipo de atención que debes brindarle al Cliente de manera directa, donde es fundamental que tomes en cuenta sus preferencias y necesidades.
- 9 Solución de problemas al cliente:** es el conjunto de habilidades que te permiten identificar una complicación y buscar la mejor manera de resolverla para atender la necesidad del Cliente.



Aplica los PUNTOS FUNDAMENTALES DE TRATO con tus Clientes
¡Tú puedes ser parte de esta cultura, súmate!