

## • O1 EL SALUDO

Salude inmediatamente al recibir al cliente, dirigiendo su mirada hacia él y saliendo a su encuentro.



## • O2 ATENCIÓN SIN DEMORA

Abandone otra tarea menos prioritaria y, si no puede atender en ese momento, realice un comentario o gesto.



## • O3 AMABILIDAD

Mantenga una actitud cordial y amable durante toda la entrevista, mediante palabras, gestos y tono de voz adecuados.



## • O4 COMUNICACIÓN

Utilice palabras sencillas, convenientes y creíbles. Conserve una expresión facial relajada y sonriente, así como una postura que refleje respeto.



## • O5 ESCUCHA ACTIVA

Observe, escuche y pregunte. Respete los turnos, compartiendo información.



## • O6 EMPATÍA

Muestre disposición por entender, póngase en el lugar del cliente, involucrándose con sus necesidades.



## • O7 PROFESIONALIDAD

Denote conocimiento y confianza en el producto. Al descubrir las necesidades del cliente, ofrezca productos complementarios a la compra.



## • O8 ENTUSIASMO

Argumente con entusiasmo y cuide la exposición del producto.



## • O9 LA DESPEDIDA

Despidase mostrando agradecimiento, dirigiendo su mirada hacia el cliente y devolviéndole el cambio en la mano.



## • O10 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Descuelgue el teléfono antes de la tercera llamada, salude cortésmente e identifíquese, siguiendo el protocolo telefónico de la empresa



# BUENAS PRÁCTICAS EN ATENCIÓN AL CLIENTE