

01

EL SALUDO



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

02

ATENCIÓN SIN DEMORA



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

03

AMABILIDAD



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

04

COMUNICACIÓN



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

05

ESCUCHA ACTIVA



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

06

EMPATÍA



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

07

PROFESIONALIDAD



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

08

ENTUSIASMO



Argumente con entusiasmo y cuide la exposición del producto.

09

LA DESPEDIDA



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

10

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