

MÓDULO 9 SERVICIO AL CLIENTE

01.- Módulo Servicio al Cliente..

02.- FECHA: 1-septiembre-2022

03.- INTRODUCCIÓN:

Nuestros servicios siempre están enfocados a trabajar EN ATENCION AL CLIENTE, ya que como empresa ofrecemos un servicio que no puede ser medido más que con la satisfacción de nuestros usuarios.

Ya sea de forma directa, en la atención telefónica o en la gestión escrita.

04.- DESARROLLO:

Nunca olvides estos aspectos:

1. No realizar promesas que no se pueden cumplir.

Diariamente en nuestro puesto de trabajo debemos cumplir actividades específicas y que son de importancia para brindar un servicio de calidad.

Sin importar el bien que custodiamos no es posible asegurar que durante nuestras actividades no tengamos novedades, podemos disminuirlas, mas no evitarlas a su totalidad.

Es por eso importante recalcar que no podemos prometer o asegurar cosas o actividades de las que no tenemos el control.

2. Tener obsesión por los detalles.

No podemos dar un buen servicio al cliente si no nos mantenemos atentos aquellos aspectos físicos y de las instalaciones que ocupamos para el desarrollo de nuestras actividades.

- Mantener un aspecto limpio y pulcro.
- No tener nuestro sitio de trabajo con basura y mal olor.
- Nuestro uniforme debe estar en buenas condiciones.
- Tener un corte de cabello adecuado.

3. Ser siempre cortés.

Debemos estar siempre atentos a las necesidades del cliente y mantener un respeto continuo.

4. Mantener un rol Profesional

En nuestro día a día nuestras actividades están descritas dentro de nuestro procedimiento de orden normalizado, como tal, hay que hacer lo que se tiene que hacer, de la manera que se tiene que hacer siempre y a todos por igual.

Nuestra estandarización de actividades va enfocada al cumplimiento de una actividad de la misma forma por cada uno de los diferentes vigilantes de un mismo punto.

De esta forma tenemos claro que se debe hacer y que no, debemos estar claros en que una empresa no se hacen favores.

La excepción de un proceso, a una persona determina, como favor puede causar un efecto adverso dentro de nuestro trabajo.

Las directrices de cada punto de trabajo son establecidas mediante una verificación de las posibles vulnerabilidades y

La información del presente documento es propiedad exclusiva de GRUNSEG CIA. LTDA. y no debe ser usada para otros propósitos distintos a los especificados.

amenazas que pueden materializarse, si obviamos uno de estos ponemos en riesgo la seguridad del lugar que custodiamos, así como a las personas que residen en el mismo.

5. Demostrar que somos seguridad

El cliente busca seguridad en todo lo que realizamos, como tal nuestra actitud siempre debe ser en pos de fomentar la credibilidad, confianza y reputación de la empresa a la que representamos.

De la misma forma nuestro trabajo estará fundado en base a nada sea fruto de la casualidad.

6. Respetar la confidencialidad

La confidencialidad es uno de los parámetros más demandados últimamente en la atención al cliente.

El cliente debe tener el convencimiento que con sus datos no va a divulgarse y que se mantendrá una postura ética frente a este requerimiento.

Todo lo que suceda en la empresa o el lugar donde prestamos servicio se quedara en la intimidad del momento y se resguardara de comentarios o posibles exposiciones a terceros que nada tengan que ver con los intereses expresados por nuestros clientes.

7. Ser extremadamente accesibles

Tener un contacto correcto.

- Saludar de manera cordial.
- Siempre recibir a todo quienes accedan y con los que tengamos contacto son una sonrisa.

8. Mantener una comunicación comprensible

La comunicación con el cliente es inevitable. Cualquier cosa que haga la empresa es comunicación: un cartel, una comunicación, un informe e incluso su personal.

Como tal nuestro personal debe mostrar interés para facilitar la información utilizada.

9. Reaccionar ante el error

Si logramos que la Atención al Cliente sea exitosa y extremadamente accesibles y comprensible se deberá al final reaccionar frente al error; mejorar continuamente es siempre el objetivo de una empresa exitosa.

Con estos conceptos y guías lograremos una satisfacción del 100%

GRUNSEG CIA.LTDA