

Decálogo de servicio al usuario

1. Saluda al usuario con cordialidad, calidez, respeto y empatía.



2. Escucha activa y permanentemente sus requerimientos.



3. Mantén una conversación e interacción cordial e imparcial.



4. Procura dar cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y establece una fecha de solución posible.



5. En caso de que el usuario sea preferencial, adapta la atención de conformidad con su condición.



6. En la interacción, tu lenguaje corporal debe ser positivo, apropiado y tranquilo.



7. Mantente actualizado sobre la información que debes brindar al usuario.



8. Ante usuarios hostiles, sé empático y paciente para mantener controlada la situación.



9. Asume la responsabilidad en caso de cometer errores en la atención.



10. En el cierre de la interacción, agradece el contacto y muestra tu disposición para atender futuros requerimientos.

