

## Protocolo de atención personal

Cuando un cliente se acerque a la empresa el servidor que lo atienda debe:

- 1: saludar al cliente de forma amable
- 2: dar al cliente atención completa y exclusiva durante el contacto
- 3: escuchar de manera atenta la solicitud del cliente
- 4: brindar al cliente información clara y precisa sobre los servicios que presta nuestra empresa
- 5: despedirse de forma Cortez y acompañar al cliente hasta la recepción de la organización
- 6: estar pendientes de los clientes por si de sean algo mas
- 7: contestar el teléfono lo más antes posibles
- 8: informar al cliente de forma clara y concreta sobre el trámite y tiempo estimado
- 9: utilizar el servicio de la conversación para invitar al cliente a que describa su necesidad
- 10: realizar el seguimiento con el apoyo del área correspondiente de la solicitud hasta que se de la respuesta al cliente