



Imparten curso para atender mejor a Clientes y usuarios

- *Asiste personal del Fideicomiso de diferentes áreas*

*Con el objetivo de identificar aspectos de excelencia personal y profesional dentro de la misión de la Institución, privilegiar el servicio a los demás y desarrollar habilidades para mejorar la calidad en el trabajo, se realizó el curso “**Calidad en el Servicio al cliente**”, impartido por la instructora Claudia Martínez Vaca, del 1 al 12 de agosto y organizado por la Dirección y Administración General de la Central de Abasto de la ciudad de México.*





Personal de la Dirección Jurídica y de las Gerencias de Recursos Humanos y de la Tesorería participó en el curso, cuya duración fue de 15 horas.

Entre los temas que abordaron están *La diferencia que crea la “diferencia”*; *Para dar hay que tener (Valores humanos, personales e institucionales)*; *Diferencia entre servicio al cliente y atención al cliente*; *Importancia de la actitud de servicio para el cliente y Comunicación, estilos de influencia y liderazgo.*

¿QUE ES LA CALIDAD EN EL SERVICIO?

Es atender al cliente con amabilidad honestidad y calidez humana, proporcionándole la información que necesita.

El cliente es el único juez de la calidad del servicio que recibe a través de las evaluaciones que realiza, algunos factores son:

1. Elementos tangibles. Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados (de cómputo, oficina, transporte, etc.).

2. Cumplimiento de promesa. Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado.

3. Actitud de servicio: Con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados. Este es el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación. Después del cumplimiento, las actitudes influyen en el cliente para que regrese a solicitar una atención.

4. Competencia del personal: El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que le resuelva sus dudas.

TÉCNICA DE LOS 4 PASOS PARA OFRECER UNA EXCELENTE CALIDAD EN EL SERVICIO

Paso 1.

Sonríe. Nuestra sonrisa, debe ser natural y nada fingida. Esta actitud positiva contribuye positivamente en nuestras relaciones con los demás, porque genera aptitudes positivas.

Paso 2.

Mírale a los ojos. Muestra una comunicación más sincera y personal con el cliente.

Paso 3.

Pregúntale en qué puedes servirle. Una actitud de servicio ante el cliente, le proporciona confianza y le indica que estás en la mejor disposición de ayudarlo.

Paso 4.

Ayúdale con calidez. No es otra cosa que el apapacho, la amabilidad, la sonrisa y cortesía para los clientes o usuarios. Demuestra que tienes el compromiso de brindarle el mejor servicio y le ofreces seguridad, responsabilidad y honestidad.

