



# PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN

## EXPRESIÓN VERBAL



**Nos referimos con respeto a nuestros clientes.** *Tutear no hace parte de nuestro lenguaje, ni expresiones como: mi amor, princesa, mi reina, cariño, oiga, “oe” . Estas son solo algunos ejemplos.*

**Las expresiones soeces no hacen parte de nuestro lenguaje.** *Por ejemplo, parce, nea, “hp” por nombrar solo algunas.*

**No utilizamos frases o palabras como:**

- ✓ *Pero, lo cambiamos por “y”*
- ✓ *No me corresponde lo cambiamos por yo me encargo*
- ✓ *No se puede lo cambiamos por podemos hacer lo siguiente*
- ✓ *Esta es la única opción lo cambiamos por le tenemos estas dos opciones*

**Tampoco utilizamos frases como:**

*Perdone que le moleste, disculpe mi atrevimiento, No, de ningún modo, nada, nunca, jamás, no tiene la razón, es mentira, no es así*



**Aplicamos esta fórmula:** *\*saludo + información completa y oportuna + \*despedida = buen servicio*

**Ejemplo:**

- ✓ *Buenos días, buenas tardes, buenas noches*
- ✓ *Regrese pronto, hasta luego, fue un gusto servirle, con el mayor de los gustos, lo esperamos de regreso.*

**Damos varias alternativas para ubicar a los clientes:**

*Zona, color, piso, ubicación en mapa, indicación con señas, local de referencia*

**Utilizamos frases como:**

- ¿Cómo podríamos mejorar para que usted esté conforme? ¿Podemos ayudarlo de otra forma?*
- ¿Cómo se puede lograr un mejor acuerdo?*
- ¿En qué parte sí está conforme para mantenerlo a su gusto?*

