

ESTÁNDARES DE COMPROMISO



AL CONTESTAR EL TELÉFONO

- Asegurarse de que las llamadas se contestan al tercer timbre o antes.
- Contestar en forma profesional, utilizando la frase: **buenos días** o **buenas tardes**, según sea el caso. Luego identificará a la Oficina con su nombre completo “Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad, en qué le podemos ayudar”.
- Identificar el área de trabajo e indicar su nombre completo. Favor de no utilizar diminutivos ni apodos.
- Usualmente, la voz se disminuye al hablar por el auricular, por lo tanto, utilice un tono de voz firme, claro, y procure que sus respuestas sean de forma rápida y precisa en todo momento.
- Al contestar el teléfono **nunca** deje a la persona en espera sin avisarle. Si es necesario, informe a la persona que debe dejar la llamada en espera un momento y regresará pronto a atenderle. Espere por la respuesta de la persona antes de colocar la llamada en espera.
- Si usted tiene varias personas en la oficina y va a hablar en conferencia, debe avisarle a la persona que está del otro lado del teléfono que va a realizar esta acción antes de continuar la conversación.
- Si es necesario transferir la llamada, informe al que llama acerca de la transferencia, con quién va a hablar y qué hacer si la llamada se desconecta. Dé las gracias por terminar la conversación.

AL ATENDER UN CLIENTE PERSONALMENTE

- Si la persona entra a su Oficina, usted debe ponerse de pie y extenderle la mano para saludarlo, indicándole su nombre y puesto.
- Si la persona no menciona su nombre, debe proceder a preguntárselo y utilizarlo cuando se dirija a ella.

- El cliente debe ser tratado **de usted** en **todo** momento y utilizar señor y señora cuando le hable. Favor de no utilizar expresiones afectivas (amor, cariño, mamita, etc.)
- Debe evitar que le transfieran llamadas a su oficina cuando usted esté reunido. Puede solicitarle a su compañero que atienda sus llamadas. Es de muy mal gusto interrumpir continuamente la conversación con la persona que está en reunión con usted.
- Cuando la reunión haya terminado y la persona esté lista para retirarse, vuelva a ponerse de pie y acompañelo hasta la puerta. En nuestro caso, sabemos que la visita la debemos escoltar hasta el pasillo principal o elevador.

INFORMACIÓN CLARA Y AMBIENTE ADECUADO

- Siempre debemos atender a nuestros clientes de forma clara y precisa y explicarles el procedimiento que se va a realizar.
- Debemos asegurarnos que el cliente recibe la información adecuada, referente a la documentación o información requerida.
- Todos somos responsables de asegurar el bienestar del cliente que nos visita, incluyendo: no hablar muy alto, no hacer ruidos innecesarios y velar porque las áreas de espera y de trabajo estén bien organizadas.

