

# 7 CONSEJOS PARA PRESTAR UN ÓPTIMO SERVICIO!!!

## Secretaria de Educación Municipal de Ibagué



Con el  
acompañamiento de:



# 1. BUSQUE LA SATISFACCIÓN TOTAL EN CADA CLIENTE

- ✓ Aunque nada fácil de lograr, usted debe conducirse bajo la premisa de que cada cliente que requiere de nuestros servicios, salga 100% satisfecho.
- ✓ Las tareas administrativas...todas pueden esperar, pero un cliente no debe esperar.
- ✓ Por esta razón, un cliente nunca debe ser visto como una interrupción.



## 2. DEJE SU VIDA PERSONAL EN CASA



- ❖ Todos nosotros tenemos días en que nos sentimos estupendamente, y días en los que querríamos escondernos bajo la alfombra.
- ❖ Usted no debe permitir que su propio humor personal afecte la manera en que trata a un cliente.
- ❖ El cliente no tiene que pagar las consecuencias de que se haya descumpuesto su automóvil camino al trabajo o de la última pelea con su pareja.
- ❖ El punto está en que el cliente no debiera ser capaz de notar alguna diferencia en el servicio que recibe, no importando que no sea su día de suerte.

## 2. DEJE SU VIDA PERSONAL EN CASA

- ❖ Un ejemplo de esto sucede en el mundo del espectáculo cuando se utiliza la frase:

**“It’s show time”.**

Al comenzar el espectáculo, el artista se olvida de todos su vida personal y se concentra únicamente en el papel que esta interpretando, cambiando completamente sus emociones.

De igual forma, al tratar con un cliente usted debe esforzarse por brindar “su mejor show”.



# 3. SALUDE CORTESMENTE

Sin importar si el área esté llena o hay poco movimiento, toda persona que entra, debe ser recibida con algunas palabras de bienvenida. Un simple saludo como “buenos días” bastará y aunque parece una cosa sin importancia en realidad estará logrando algo muy importante: le está permitiendo saber que hay alguien ahí que puede asistirlo y que usted está contento de atender sus solicitudes!!



# 4. NUNCA CALIFIQUE A SUS CLIENTES POR SU APARIENCIA

Dicen por ahí que “como te ven te tratan” y si usted actúa de esta forma, seguramente está perdiendo objetividad.

Atienda a toda persona como si fuera el mejor de sus clientes, porque posiblemente este o algún recomendado de este, podría serlo.

Cambie esta forma de actuar y le aseguro que se llevará gratas sorpresas.



# 5. DEJE QUE EL CLIENTE TENGA SU ESPACIO

Todos tenemos una cierta medida de "espacio personal" que necesitamos para poder sentirnos cómodos.

Algunas personas van a ser muy amigables y abiertos desde un principio, mientras que otras se sentirán incómodos si usted trata de acercarse demasiado.

**Evite llamarlos "mona" o peor aún...  
"mi amor..." "Jefe" "Amigo"...**  
**Está comprobado que estas  
palabras hacen que las personas  
tiendan a sentirse incómodas.**



# 6. NO INTERRUMPA, ¡ESCUCHE!



Usted no debe interrumpir al cliente mientras habla.

Recuerde...

**Cuando una persona le está hablando, está expresando la necesidad que usted debe satisfacer!.**

# 7. BAILE AL RITMO DEL CLIENTE

Adapte su estilo al cliente.

Un tono más relajado, más sencillo puede ser apropiado para algunos clientes, mientras que otros responderán mejor a uno más formal.

*Un buen funcionario no tiene solamente un estilo, sino que “sabe bailar al compás de todo tipo de música”.*

Hay muchas maneras de hacer que la experiencia de solicitar un servicio en el Palacio de Justicia, sea más placentera para su cliente.

**Lo que es importante recordar, es que  
USTED puede hacer la diferencia.**



# Y no olvide...

**CUANDO SE TRATA DE SATISFACER  
AL CLIENTE, TODOS SOMOS UN  
EQUIPO**

Los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátese de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.





# Muchas gracias por su tiempo y atención!!

## Contacto:

Ing. Liliana Inés Lamprea Arroyo  
Mg. Fredy Alexander Patiño Zapata

Celular: 312-3720541

311-3780858

Email: [quality.tolima@gmail.com](mailto:quality.tolima@gmail.com)