

Elaborado por.

**Dirección de Administración y Finanzas
Departamento de Desarrollo Institucional**

Octubre - 2011



**UNA ATENCIÓN
DE CALIDAD**



ANTECEDENTES

El ministerio de Comercio e Industrias es una institución de Servicios, cuyo radio de acción está dirigido hacia casi todas las actividades económicas. Por ejemplo, la expedición de Aviso de Operaciones para los diferentes negocios, concesiones mineras, actividades financieras y de seguros, exportaciones, inversiones y prácticamente toda la gama de actividades comerciales y económicas que desarrolla el país.

Por lo tanto, es nuestra responsabilidad institucional **brindar a nuestros clientes una atención de calidad**. Nuestros clientes son todo/as las personas que llegan a nuestra institución solicitando algún tipo de información o servicio.

OBJETIVOS

Crear y desarrollar una cultura institucional de atención de calidad al cliente

Acciones

Para brindar una atención de calidad es importante cumplir con los siguientes pasos:

- ✓ Amabilidad y cortesía: Trate a los demás como le gustaría ser tratado
- ✓ Entusiasmo: Demuestre calidez e interés en ayudarlo. El cliente percibe cuando es tratado con indiferencia
- ✓ Rapidez: El asunto que lo trae es de importancia para él. No lo haga perder tiempo.
- ✓ Escuche con atención: Escuche su necesidad y busque la forma de satisfacerla. Si no está en sus manos la respuesta, diríjalo a la unidad respectiva para que atiendan su solicitud. No le de vueltas. Asegúrese que lo envíe al lugar correcto
- ✓ Use el sentido común: Póngase en el lugar del cliente. Eso se llama Empatía, de esta forma entendemos mejor su necesidad y podremos serle de mayor utilidad para ayudarlo a resolver su problema
- ✓ Exceda su expectativa: ¡Sorpréndalo! Haga algo adicional para ayudarlo. Algo que no sea obligación de usted ni de la institución, pero que puede hacerlo.
- ✓ Comunicación: la comunicación es fundamental para conocer sus necesidades. Utilice un lenguaje oral y corporal adecuado y respetuoso
- ✓ Imagen: La imagen de la institución somos nosotros. Si somos organizados y eficientes, la institución también lo es.
- ✓ Tolerancia: Algunos clientes son muy irritables. Debemos ser pacientes con ellos y evitar discusiones y polémicas.
- ✓ Retroalimentación: Este aspecto es importante para evaluar nuestro trabajo. Si es posible, le podemos preguntar cuando se retira, si fue atendida su solicitud.