



*“El que no vive para servir, no sirve para vivir”*

## ¿QUÉ ES EL VALOR DEL SERVICIO?

Es dar a través de nuestro trabajo la espontánea colaboración que procura satisfacer una necesidad o causar un efecto benéfico en la vida de otras personas.

**SERVICIAL:** Quien sirve con cuidado y diligencia, pronto a complacer y servir a otros o satisfacer una necesidad sin esperar pago o recompensa”.

Cuando alinea la sensibilidad humana, el deseo de ayudar y la diligencia, dan como resultado el valor humano del servicio.

## ¿POR QUÉ PRACTICARLO?

Con actitud de servicio:

- ✓ Se cumple el trabajo con eficiencia.
- ✓ Se trabaja con entusiasmo.
- ✓ Se gana confianza y confiabilidad.
- ✓ Se aporta en la resolución de problemas.
- ✓ Se desarrollan relaciones fuertes.
- ✓ Se muestra madurez.
- ✓ Se siembra felicidad.

¡Qué distinto sería el mundo si todos nos adelantáramos a servir a los demás, sin esperar que nos lo pidan!

## OBSTACULOS

- Distracción
- Deficiencia
- Descortesía
- Desinterés

## ¿CÓMO PRACTICAR EL VALOR?

El servicio de calidad no se improvisa, se debe crear un plan intencionado y consistente para adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y actitudes, que logren diferenciarnos, ofrecer valor, garantizar resultados, estrechar relaciones, fidelizar clientes y generar experiencias satisfactorias; donde la atención, la empatía y la entrega sean las columnas que sostengan con firmeza un excelente desempeño.

**ATENCIÓN:** Aplicación voluntaria de la mente y los sentidos al bienestar de una persona, de manera solícita. Estar enfocado para intuir, descubrir o mejor aún adelantarse a las necesidades o demandas de quienes atendemos.

- ¿Estoy disponible para servir?
- ¿Doy lo mejor de mí?
- ¿Soy servicial con todos, sin ninguna clase de discriminación?

**EMPATÍA:** Habilidad de conectar con los pensamientos y sentimientos de otros, generando simpatía, comprensión y confianza. Tratar de visualizar la perspectiva de la persona que recibe nuestra atención es una buena manera de ejercitarla. Puede ayudar plantearnos algunas preguntas: • ¿Cómo deseo ser tratado? • ¿Con qué prioridad quiero ser atendido? • ¿Qué actitud espero encontrar en quien ofrece el servicio? • ¿Qué calidad de respuesta necesito?

**ENTREGA:** Brindar un servicio amable, ágil, con buen ánimo, en tiempo y forma, de manera profesional y personalizada, con altos estándares de calidad.

## TIPS PARA UNA ENTREGA EXCEPCIONAL:

- Sonría
- Haga un respetuoso contacto visual
- Llame a las personas por su nombre
- Atienda amablemente
- Escuche atentamente
- Use comunicación positiva
- Valide la información recibida / ofrecida
- Conozca afinadamente los productos y servicios que ofrece
- Empatice
- Tome una actitud positiva ante quejas o reclamos
- Anticípese a brindar servicio
- Manténgase centrado en el cliente aún bajo presión
- Cumpla promesas
- Sonría

Más información sobre nuestras charlas y materiales: