



“Hacer lo correcto por el cliente, aun cuando esto no represente una ventaja inmediata para nosotros”

¿QUÉ ES EL VALOR?

- Es hacer lo correcto por el cliente, aun cuando esto no represente una ventaja inmediata para nosotros.
- ¿Cómo se ve en la práctica?
 - Decir la verdad, incluso cuando es incómoda.
 - Dar toda la información necesaria para que el cliente decida bien.
 - Cumplir lo que prometemos, sin generar falsas expectativas.
 - Priorizar el bienestar del cliente, no solo el resultado inmediato.

¿POR QUÉ PRACTICAR EL VALOR?

Beneficios personales:

- Tranquilidad al trabajar (menos carga mental).
- Reputación profesional (tu palabra vale).
- Mejor relación con clientes y compañeros (menos tensión y conflictos).

Beneficios para la empresa:

- Lealtad del cliente.
- Recomendación (boca a boca).
- Sostenibilidad y reputación de marca.

OBSTÁCULOS

- La prisa: querer resolver y omitir lo importante.
- La presión: metas que empujan a “atajos”.
- El silencio: no comunicar un error a tiempo.

¿CÓMO PRACTICAR EL VALOR?

La orientación ética no es un concepto que se queda en el pensamiento, es algo que se demuestra con acciones.

Para vivir este valor hoy mismo, transformamos nuestra integridad en tres decisiones de servicio fundamentales:

1.- DI LA VERDAD

Sé claro y directo en cada interacción.

- Evita las "verdades a medias" para salir de un apuro.
- No prometas lo que no estás 100% seguro de cumplir.
- Si no tienes una respuesta, admite que vas a investigar..

2.- NO OCULTES INFORMACIÓN

Brinda el panorama completo, incluyendo letras pequeñas.

- Informa de forma proactiva antes de que el cliente pregunte.
- Aclara los "porqués" detrás de cada proceso o demora.
- Asegúrate de que el cliente entienda los límites del servicio.

3.- HAZTE RESPONSABLE

Sé dueño de la solución y elimina las excusas de tu vocabulario.

- Da la cara de inmediato cuando algo no sale como se esperaba.
- Pide una disculpa genuina en nombre de la empresa si hubo un error.
- No descanses hasta que el problema del cliente esté resuelto.

DESAFÍATE A TI MISMO

¿Estoy actuando hoy como alguien en quien yo confiaría como cliente?

PROPÓSITO

Ser la persona en quien el cliente puede confiar: honesta cuando es difícil, transparente en todo momento y responsable hasta el final.

