

# PROTOCOLO DE SERVICIO

## LAS REGLAS DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

Para obtener un  de satisfacción



1

### Saludar cordialmente y escuchar

Preséntate con carisma, mirando a los ojos y sonriendo. Descubre qué desean, no asumas y escúchalos atentamente



2

### Tratarlos por su nombre

Personaliza tu asesoría diciéndoles Sr/Sra y llamándolos por su nombre. Háblales en lenguaje claro



3

### Orientar detalladamente

Explícales amablemente, paso a paso y evita los tecnicismos. Siempre háblales en su mismo idioma y entrégales un impreso



4

### Verificar que comprendieron

Asegúrate de que la información quedó clara y no existe ninguna duda. Repite la información si fuese necesario



5

### Despedirse formal y amablemente

Nada más agradable que una sonrisa de despedida y ponerte a su disposición para futuras inquietudes