

- 01 EL SALUDO**   
Salude inmediatamente al recibir al cliente, dirigiendo su mirada hacia él y saliendo a su encuentro.
- 02 ATENCIÓN SIN DEMORA**   
Abandone otra tarea menos prioritaria y, si no puede atender en ese momento, realice un comentario o gesto.
- 03 AMABILIDAD**   
Mantenga una actitud cordial y amable durante toda la entrevista, mediante palabras, gestos y tono de voz adecuados.
- 04 COMUNICACIÓN**   
Utilice palabras sencillas, convenientes y creíbles. Conserve una expresión facial relajada y sonriente, así como una postura que refleje respeto.
- 05 ESCUCHA ACTIVA**   
Observe, escuche y pregunte. Respete los turnos, compartiendo información.
- 06 EMPATÍA**   
Muestre disposición por entender, póngase en el lugar del cliente, involucrándose con sus necesidades.
- 07 PROFESIONALIDAD**   
Denote conocimiento y confianza en el producto. Al descubrir las necesidades del cliente, ofrezca productos complementarios a la compra.
- 08 ENTUSIASMO**   
Argumente con entusiasmo y cuide la exposición del producto.
- 09 LA DESPEDIDA**   
Despídase mostrando agradecimiento, dirigiendo su mirada hacia el cliente y devolviéndole el cambio en la mano.
- 10 ATENCIÓN TELEFÓNICA**   
Descuelgue el teléfono antes de la tercera llamada, salude cortésmente e identifíquese, siguiendo el protocolo telefónico de la empresa

## BUENAS PRÁCTICAS EN ATENCIÓN AL CLIENTE