

DECALOGO DE CALIDAD DEL SERVICIO

1. El cliente es la persona más importante de toda la organización (en persona, por correo o por teléfono).
2. Los clientes no dependen de nosotros, nosotros dependemos de ellos.
3. Los clientes no son una interrupción de nuestro trabajo, son el propósito de nuestro trabajo.
4. Los clientes nos hacen un favor cuando nos buscan; nosotros no les hacemos favor alguno cuando les damos servicio.
5. Los clientes son una parte de nuestra organización, no son personas ajenas a ella.
6. Los clientes no son fríos datos estadísticos, son seres humanos de carne y hueso, con sentimientos y emociones similares a los nuestros.
7. Los clientes no son personas con quien se debe discutir. Nadie, jamás, le ha ganado una discusión a un cliente.
8. Los clientes son personas que nos traen sus necesidades; nuestro trabajo es satisfacer esas necesidades con rentabilidad para los clientes y para nuestra organización.
9. Los clientes son la sangre que da vida a esta y a cualquier otra organización.
10. Los clientes se merecen el trato más cortés y atento que seamos capaces de dispensarles.