

# Valoración de *las felicitaciones*



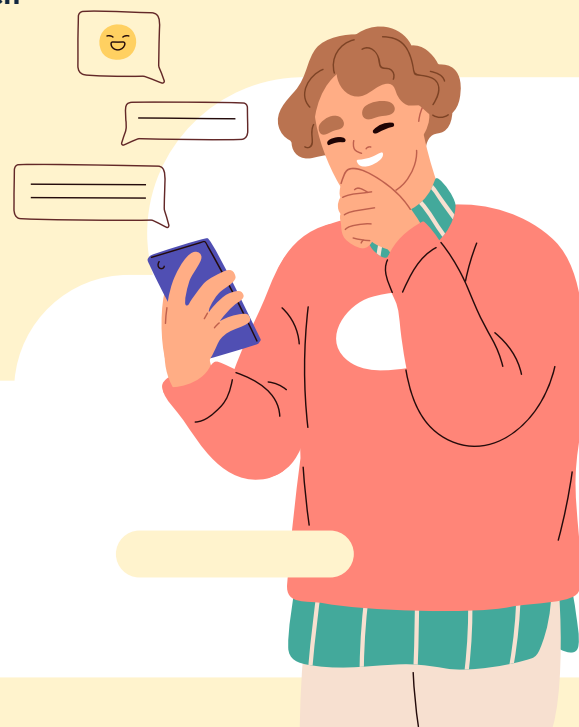
Las felicitaciones son la expresión de gratitud o aprecio, que manifiesta un cliente o usuario por la satisfacción de un servicio recibido, **estas pueden ser recibidas de forma verbal, escrita o en por medios electrónico.**



Se caracterizan por el propósito de afectar positivamente la emotividad de los ejecutores de los procedimientos.

Para el caso, los colaboradores de la organización, dichas manifestaciones de gratitud, satisfacción y/o agradecimiento generan afectaciones positivas y aumentan el compromiso .

**Mayor responsabilidad | Mayor dedicación | Mayor empeño**



El compromiso de la organización en procesos de capacitación, en pro de la óptima prestación de servicios, hace una dupla con el compromiso del colaborador al ser este el contacto organizacional con el cliente.

**La buena atención organizacional evidencia que el cliente es importante.**