

Amabilidad y Empatía

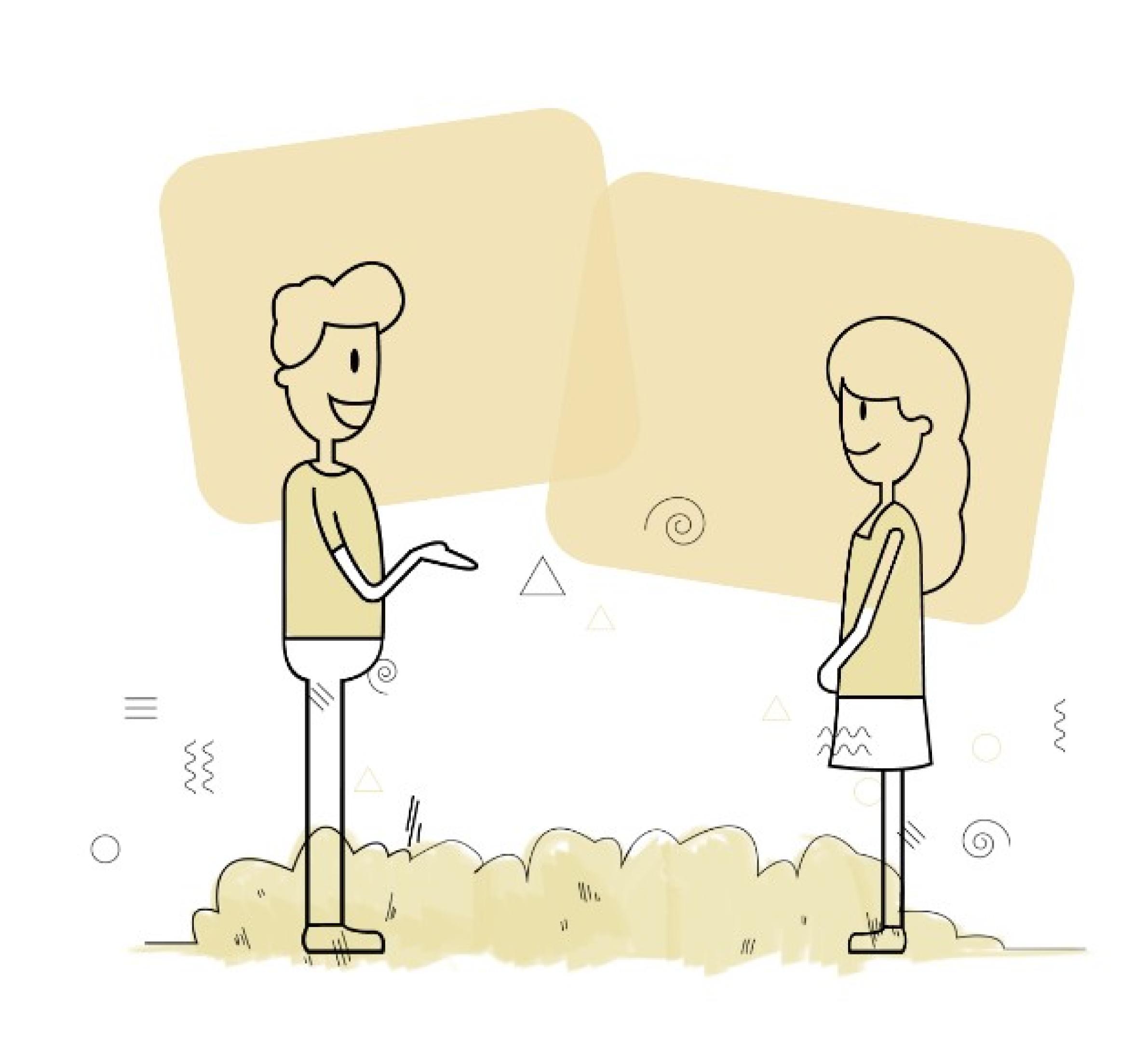


¿Qué es?



Es el trato que se da a los Suscriptores y que está conformado por el conjunto de expresiones que manifiestan respeto. Ser empático supone adoptar una actitud comprensiva, poniéndose en la situación del Suscriptor y siendo capaz por tanto de implicarse en su necesidad desde su propio punto de vista.

¿Cómo ser empático y amable?



- Usa fórmulas de cortesía al solicitar datos o información del Suscriptor.
- Háblale de usted al Suscriptor.
- Ante una queja utiliza frases que reflejen la compresión de la situación.
- Da una atención cortés, cálida, respetuosa, entusiasta, demuestra paciencia, actitud positiva y de servicio.

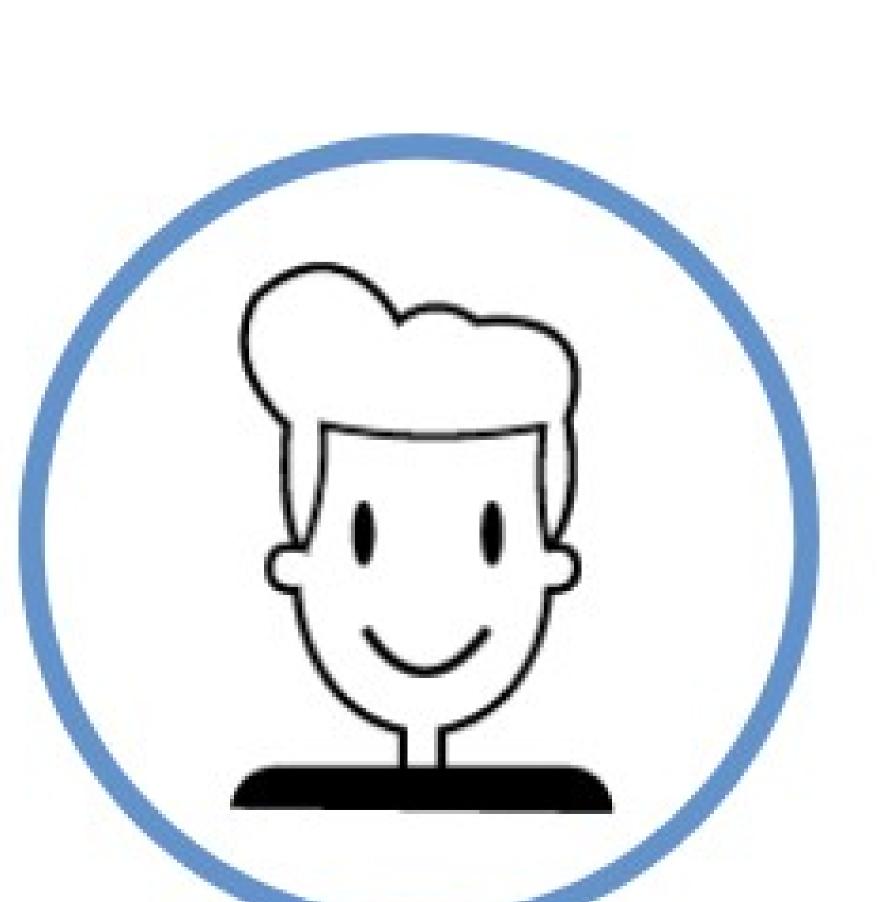
¿Qué frases utilizar?



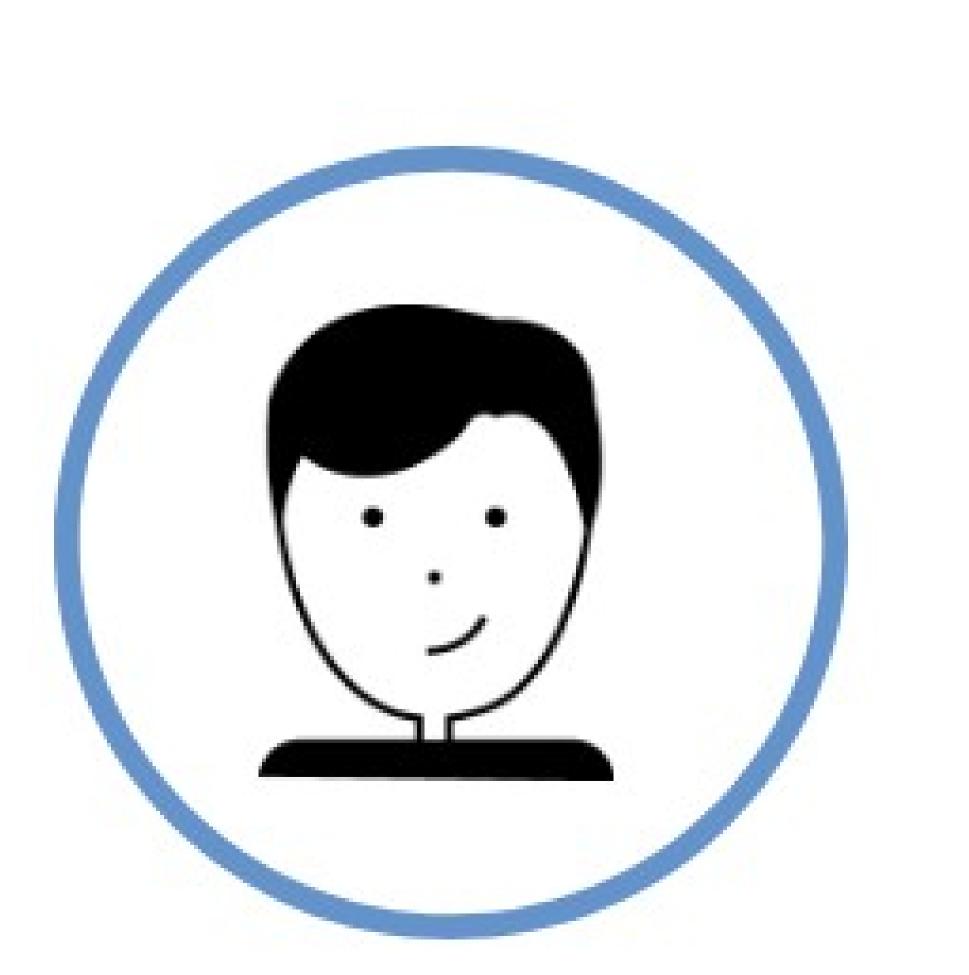
- Por favor
- Sería tan amable



- Comprendo problema
- Comprendo la



- Gracias
- Entiendo la situación



Permítame
 ayudarle

molestia

 Lo que podemos hacer para arreglar el problema es

¡Por una cultura de servicio SKY!