

SERVICIO AL CLIENTE

CUESTIONES ÉTICAS

& OFICINA NACIONAL DE NORMAS

CUESTIONES ÉTICAS

- Confidencialidad
 - Honestidad
 - Transparencia
- Respeto a la privacidad
 - Imparcialidad

CUESTIONES MORALES

- Empatía
 - Responsabilidad
 - Justicia en el trato
 - Compromiso con el cliente
 - Actitud de servicio

CUESTIONES LEGALES

- Protección de datos personales
- Normativas de consumo
- Garantías y devoluciones
- Derechos del consumidor
 - Responsabilidad contractual

MESA DE SERVICIO

- Atención de quejas y reclamos
 - Canales de comunicación
 - Resolución de problemas
 - Satisfacción del cliente
 - Seguimiento y mejora continua