	<b>GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>GSC-PT-02 VERSIÓN 2</b>
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS</b>	<b>PAGINA 1 DE 2</b>

### 1. Propósito.

Proporcionar las pautas generales y necesarias para brindar un servicio de calidad y a satisfacción de los clientes que atiende la organización, enfocado en la calidez en el servicio.

### 2. Alcance.

Regentes y auxiliares de farmacias DUANA Y CIA LTDA.

### 3. Responsable

Regentes de farmacias de implementar y velar el cumplimiento y Auxiliares de farmacias de aplicación del protocolo.


### 4. Definición

Los valores en los que se basa este protocolo de atención son:

- **Cortesía:** Utilizar normas de urbanidad y de buenas maneras.
- **Empatía :** Destreza en entender y saber escuchar al cliente.
- **Comunicación:** Habilidad de establecer diálogos asertivos.
- **Tolerancia:** Capacidad de respetar y sobrellevar todo tipo de situación.
- **Honradez:** Dar y recibir lo justo, conforme la ética y la convivencia hablar al cliente con la verdad.
- **Trabajo en Equipo:** Aunque seamos únicos y con diferentes talentos, tenemos un mismo objetivo y nos apoyamos para lograr ser asertivos y creativos , con información oportuna, sin asumir, sin juzgar, solo beneficio mutuo.

### 5. Políticas

- El facilitador de servicio al cliente según se requiera, podrá realizar mediciones por medio de vistas imprevistas que permitan garantizar la implementación del protocolo.
- El regente de farmacia es el directamente responsable de garantizar el cumplimiento de la implementación del protocolo, por todos los auxiliares de farmacia hacia los usuarios.

	<b>GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>GSC-PT-02 VERSIÓN 2</b>
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS</b>	<b>PAGINA 2 DE 2</b>

## 6. Desarrollo



**Aprobado por el Facilitador de Servicio al Cliente  
El día 06 de marzo 2019**