



ATENCIÓN PREFERENCIAL

Al ofrecer un servicio debes brindar atención oportuna a personas de trato preferente; es decir, a aquellos que son más vulnerables o que tienen una menor resistencia, por lo que necesitan de ciertas facilidades en el servicio.



En el lugar donde ofrezcas la atención:

- Analiza los protocolos de atención preferencial establecidos por tu empresa.
- Verifica que los textos de la atención preferencial se ubiquen en un lugar visible.
- Ubica los accesos especiales como asientos, rampas, baños o estacionamientos para orientar a los usuarios en caso de ser necesario.

Evita:

- Establecer prioridad entre ellos.
- Descalificar su atención preferencial si vienen acompañados





Servicios por fila/turno

En lugares que atienden por turno:

- Brinda una atención inmediata al identificar a una persona de trato preferente.
- Procura que no esperen turnos u otro mecanismo de espera regular.
- Valida la edad del adulto mayor o niño(a) al solicitar su identificación, sólo en los casos que indique la empresa.

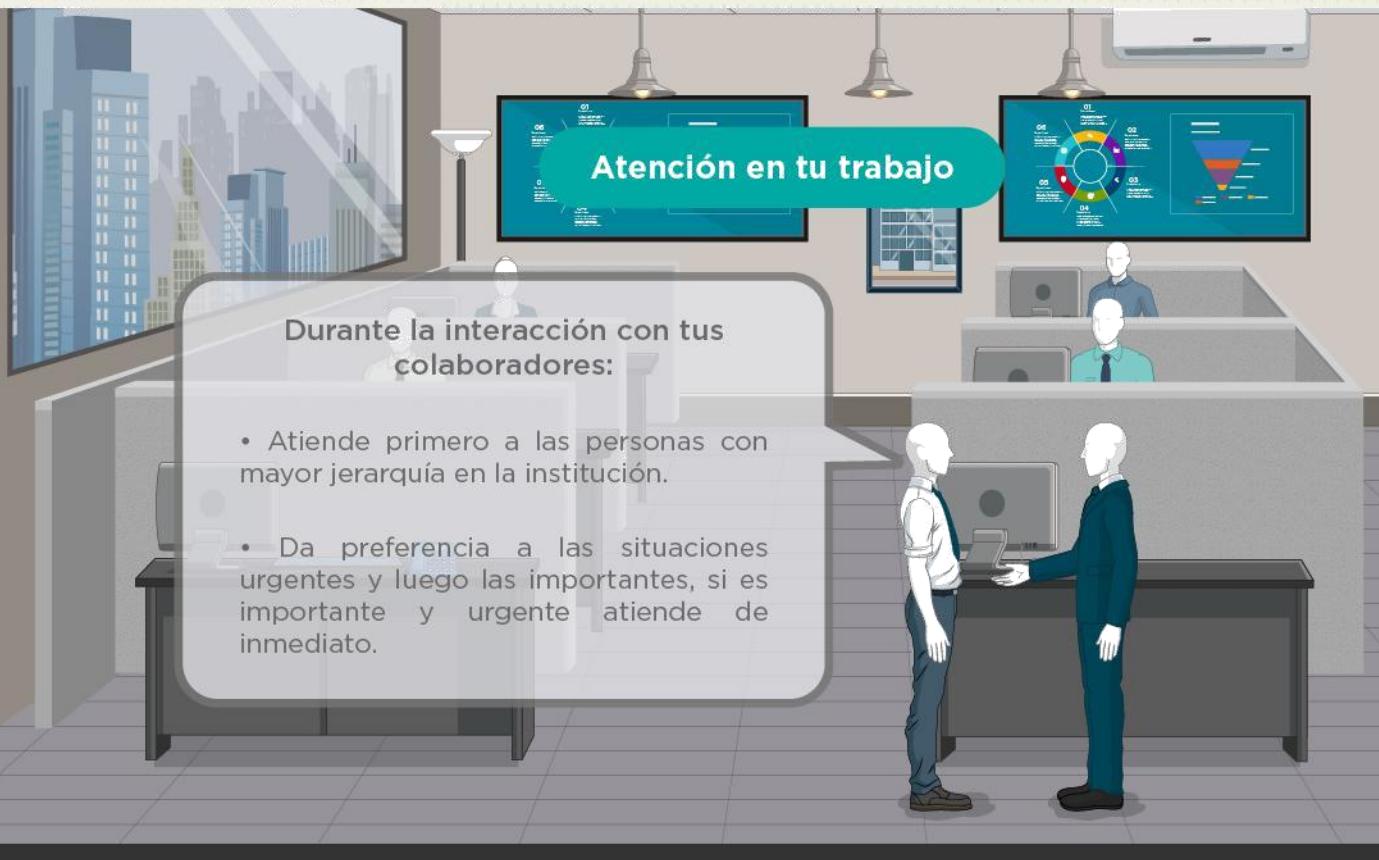


Servicios que extienden la atención preferencial

Existen reglas adicionales de dominio público establecidas por la empresa que extienden la atención preferencial a otras personas. Por ejemplo:

- Beneficios a sus mejores clientes/colaboradores/proveedores.
- Filas de acceso rápido para personas con membresías preferentes.
- Atención rápida a personas que compraron por internet.





Durante la interacción con tus colaboradores:

- Atiende primero a las personas con mayor jerarquía en la institución.
- Da preferencia a las situaciones urgentes y luego las importantes, si es importante y urgente atiende de inmediato.



Reglas de cortesía

Las siguientes son reglas de cortesía básica que debes aplicar en cualquier situación:

- Evalúa la situación e identifica si es una atención por turno, servicios extendidos o situación de trabajo.
- Dirígete a la persona de mayor jerarquía o edad y pregúntale cómo le gustaría la atención, en caso de que no sea por turno.
- Atiende a las personas con mayor jerarquía si así lo solicitan, empezando por las mujeres y luego los hombres.
- Atiende a las personas más vulnerables dando preferencia a mujeres antes que a hombres, por ejemplo:
 - Una mujer discapacitada tiene preferencia antes que un hombre en la misma condición.
 - Una mujer mayor discapacitada tiene prioridad antes que un joven en la misma condición.
 - Un adulto mayor tiene prioridad antes que un niño o que una mujer embarazada.