

10 PRINCIPIOS DETRÁS DE LAS GRANDES EXPERIENCIAS DEL CLIENTE.



- 1** Contestaremos el teléfono con: **“Buenos días / tardes, gracias por llamar a Mauser, habla XXXXXX, ¿en qué puedo ayudarlo?”**
- 2** Atesoraremos todas las órdenes y manejaremos cada elemento relacionado a su requerimiento de una manera **rápida y eficiente.**
- 3** **Nos comprometemos a responder las consultas por teléfono y por correo en un tiempo NO mayor de 2 horas,** sin importar si tenemos o no una solución para compartir.
- 4** Antes de finalizar una llamada, siempre preguntaremos: **“Hay algo mas en lo que lo que te pueda ayudar?”**
- 5** Abordaremos cada situación con: **“Que puedo hacer para ayudar?”**
- 6** **Nos mantendremos optimistas y profesionales,** incluso cuando el cliente exprese una situación de frustración.
- 7** Saludaremos a nuestros clientes (internos y externos) **de manera cortés y profesional.**
- 8** Le daremos a los clientes más de lo que esperan, **haciendo un esfuerzo adicional.**
- 9** Asumiremos la responsabilidad en el nombre del cliente.
- 10** Nos haremos responsables a nosotros mismos y a los **demás por el cumplimiento de nuestros compromisos de servicios.**