



Los usuarios no esperan que seamos perfectos solo esperan que les solucionemos, cuando algo sale mal.



FRASES ASERTIVAS QUE DEBEMOS UTILIZAR

FRASES DE LAS CUALES DEBEMOS HUIR

LA SONRISA ENRIQUECE A QUIEN LA RECIBE SIN EMPOBRECER A QUIEN LA OFRECE

LLENE SU MENTE DE BUENOS PENSAMIENTOS PUES DE ALLI SALDRAN SUS EMOCIONES Y SU SALUD

Buen días.....Sr o Sra.... En que le puedo servir

Hola como estas

Con gusto averiguaré y le informaré

No lo se

Permítame le ofrezco una alternativa

Eso no se puede hacer

Le sugiero

Tiene que

Tome asiento por favor, deme un momento y ya estaré con Ud.

Siéntese y espere que estoy ocupada

Claro que si, lo haremos con gusto

No, eso no es posible



- ✓ **Los usuarios no esperan que seamos perfectos solo esperan que les solucionemos, cuando algo sale mal.**
- ✓ **Los usuarios deben ser nuestros invitados y nosotros los anfitriones.**
- ✓ **Calidad es estar tan cerca de los usuarios que seamos nosotros quienes les digamos lo que necesitan, antes de que ellos se den cuenta y nos lo soliciten.**

**CALIDAD NO
ES LO QUE USTED
DA ES LO QUE EL
USUARIO
RECIBE**

**NUESTRO DEBER
ES HACER
QUE LA
EXPERIENCIA
DE LOS USUARIOS
SEA CADA DIA
MEJOR**

**"UN USUARIO SATISFECHO ES
LA MEJOR FUENTE DE
APRENDIZAJE "**

**"UN ERROR BIEN ATENDIDO
ES LA MEJOR OPORTUNIDAD
PARA FIDELIZAR UN
USUARIO "**

**"LA MEJOR PUBLICIDAD ES LA
QUE HACEN LOS USUARIOS
SATISFECHOS"**



**LA SONRISA
ENRIQUECE
A QUIEN LA RECIBE
SIN EMPOBRECER
A QUIEN
LA OFRECE**

**PARA LLEGAR
DONDE NUNCA
ANTES
HA LLEGADO
TENDRA
QUE ESFORZARTE
POR HACER
LO QUE NUNCA
ANTES
HAYA HECHO.**

**QUE NUESTROS
USUARIOS
ENCUENTREN
EN CADA UNO
DE NOSOTROS
LA MEJOR
ACTITUD
QUE CADA DIA
....**



***'No siempre puede
escoger las
circunstancias,
pero siempre
puede
escoger su actitud''***

**ESTAMOS AQUÍ
NO PARA HACER
LO QUE QUIEREMOS
SINO PARA AMAR
LO QUE HACEMOS**

**Ama ...Sirve
y se feliz**