

## Protocolos de servicio

- 1** Salude cordialmente  
Ej. Buen día, señor(a)  
....., bienvenido(a) a  
(institución), ¿en qué le  
puedo servir?
- 2** Sonría siempre  
(de forma natural)
- 3** Mantenga contacto  
visual con el usuario
- 4** Trate al usuario por su  
apellido
- 5** Escuche con atención  
todo lo que el usuario  
tenga que decir
- 6** Hable con claridad
- 7** Sea paciente
- 8** Brinde una atención ágil  
y oportuna
- 9** Plantee todas las alter-  
nativas y soluciones  
posibles a los requeri-  
mientos del usuario
- 10** Pregunte al usuario si su  
necesidad ha sido satis-  
fecha
- 11** Cuando no sea posible  
satisfacer la necesidad  
del usuario, saber decir  
NO de la mejor manera  
posible, es importante
- 12** Despídase cordialmente  
del usuario  
Ej. Señor(a) ....., que  
tenga un buen día, fue  
un placer atenderle