



LEYES DEL SERVICIO AL CLIENTE

6 de Junio de 2018 10:20

Ing. Viviana Castillo Salgado**

Coordinadora Atención al Usuario IPSC

Las Leyes de servicio al cliente actúan todo el tiempo, debemos preocuparnos de que procedan a favor nuestro, en vez de sufrir sus consecuencias cuando actúan en nuestra contra.

Ley de la primera Impresión: Dependiendo la manera como le perciban las personas, de esa misma forma tenderán a reaccionar ante usted.

Ley de la Cosecha: Siembre amistad, cortesía y servicio rápido; y cosechará respeto, lealtad y prosperidad.

Ley de la Termodinámica: Todo lo que se abandona a sí mismo, se deteriora. No hacer esfuerzos activos y positivos en las relaciones con los usuarios, llegará a convertirse en un problema debido a la falta de atención. Debemos hacer esfuerzos positivos para mantener las cosas en buena forma.

Ley de la Actitud: La actitud es madre de las acciones; si se pretende cambiar las acciones, hay que cambiar primero la actitud correspondiente.

Fuente: TSCHOHL, J. (2014). *Service Quality Institute. Servicio al Cliente: el Arma Secreta de la Empresa que alcanza la excelencia* (pp. 129). Estados Unidos.