NORMAS DE CORTESIA.

- **CULTURA:**

Conjunto de conocimientos, ideas, tradiciones y costumbres que caracterizan a un pueblo, a una clase social, a una época, etc.

- **EDUCACION:**

Transmisión de conocimientos a una persona para que esta adquiera una determinada formación

- **NORMAS DE CORTESIA:**

Las normas de cortesía son aquellas que se consideran modales los cuales permiten tener una buena relación social.

NORMAS DE CORTESIA.

1. Tratar bien a las personas.
2. **Ser gentil.**
3. Ser amable.
4. Saber escuchar.
5. No discutir.
6. Ser puntual.
7. Ser jovial y dinámico.
8. Estar dispuesto a sonreír.
9. **Cumplir con todo lo que se compromete.**
10. Aceptar las opiniones de las personas.

NORMAS DE CORTESIA.

11. Decir gracias.
12. Pedir perdón.
13. Decir por favor.
14. Buenos días.
15. Buenas tardes.
16. **Buenas noches.**
17. Pase usted.
18. Bienvenido.
19. Con permiso.
20. **Después de usted.**

TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE.

- **Las técnicas de servicio al cliente:**

son parte de la estrategia empresarial para acercar a tu cliente, para dejar una huella en la memoria de las personas. Si algo recordamos de un buen servicio son las formas de ser tratados.

- **Estrategia:**

Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

- **Táctica:**

Conjunto de reglas y procedimientos o métodos que se siguen para conseguir un fin determinado o ejecutar algo.

TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE.

- Técnica para un trato personalizado
- Técnica para ofrecer una atención amable
- Técnica para una buena actitud y presencia
- Técnica para escuchar mejor
- Técnica para dar solución
- Técnica de explicación
- Técnica para empatizar
- Técnicas de interrogación