Facilitación del trabajo del equipo

Yesid Ariza Osorio

Facilitar el trabajo del equipo significa hacer que las cosas fluyan de manera más sencilla, que cada persona pueda cumplir su rol sin obstáculos innecesarios y que, como grupo, podamos dar un mejor servicio al público.

Comunicación clara y oportuna

Comunicación clara

•**Se entiende fácilmente**: el mensaje no genera dudas ni confusión.

•**Es directa**: evita rodeos innecesarios.

•**Usa palabras sencillas**: adaptadas al nivel de quien escucha (cliente o compañero).

•**Ejemplo:** En vez de decir *"La persona autorizada se encuentra momentáneamente indispuesta"*, decir *"La encargada no está ahora, vuelve en 15 minutos por favor"*.

Comunicación oportuna

•**Llega en el momento adecuado**: ni tarde ni demasiado pronto.

•**Permite actuar rápido**: ayuda a prevenir errores o solucionar problemas.

•**Es proactiva**: se comparte la información antes de que el otro la necesite de urgencia.

•**Ejemplo:** Avisar a un compañero que falta cambio en la caja *antes* de que atienda a un cliente que va a pagar en efectivo.



Apoyo mutuo

¿Qué es?

El apoyo mutuo es la disposición de **ayudarnos unos a otros** para que el equipo pueda cumplir su tarea con éxito y el público reciba un mejor servicio.

No significa hacerle el trabajo al otro, sino **colaborar cuando alguien lo necesita** y confiar en que, cuando tú lo necesites, también tendrás respaldo.



Ejemplos en la atención al público

•Si un compañero está con un cliente difícil, otro se acerca para respaldar.

•Cuando falta información para resolver una consulta, alguien comparte lo que sabe.

•Si una fila se alarga, un compañero abre otro punto de atención para aligerar.

Respeto y confianza

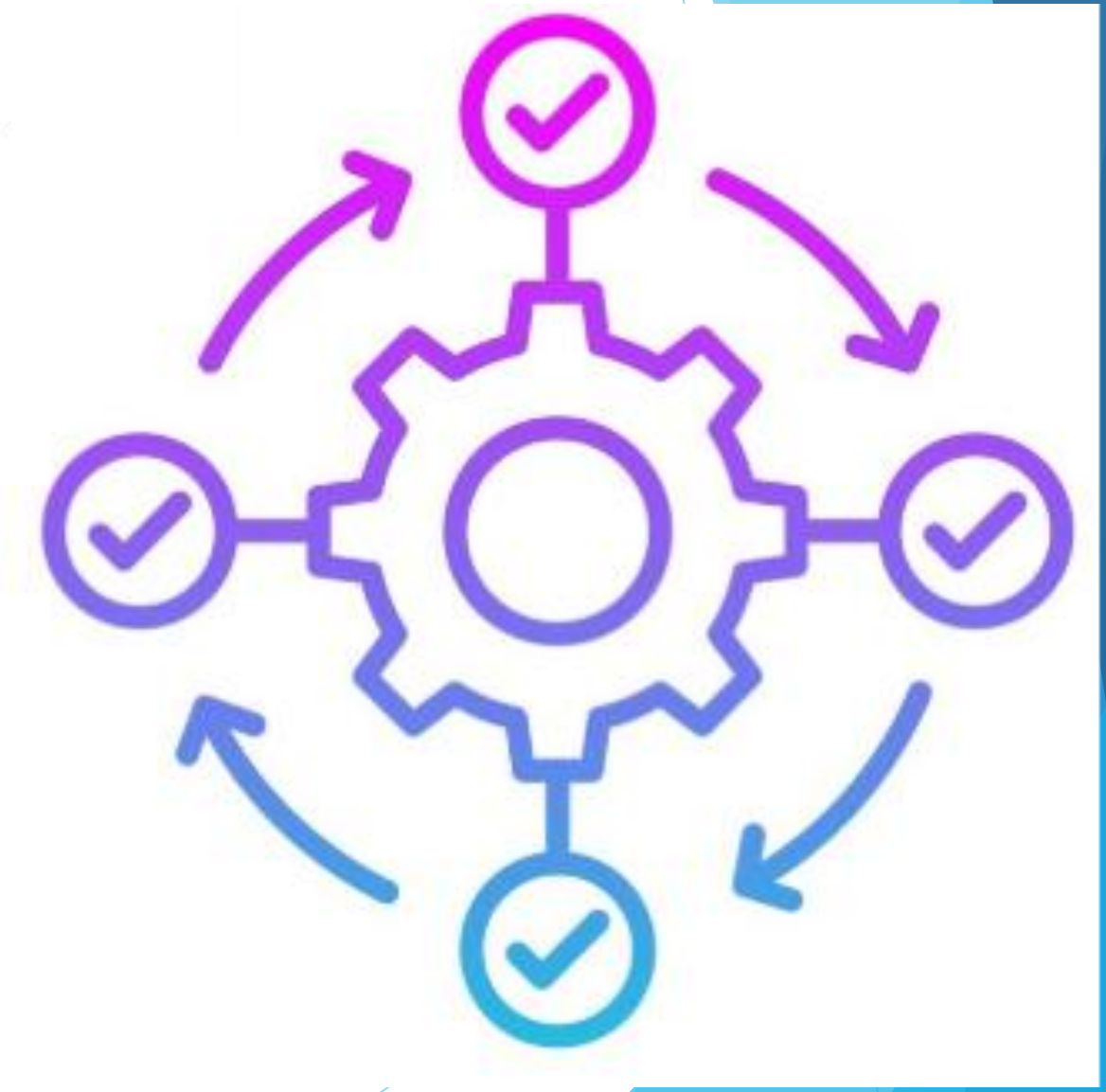
¿Qué es el respeto?
Es **reconocer el valor de los demás**: tratar a compañeros y clientes con cortesía, escuchar sin interrumpir y aceptar las diferencias.
•**Ejemplo en el trabajo:** Hablar a un compañero con amabilidad aunque estemos bajo presión.

¿Qué es la confianza?
Es la **seguridad de que podemos contar con los demás**: saber que cumplirán sus compromisos, que no ocultarán información y que apoyarán cuando se necesite.
•**Ejemplo en el trabajo:** Confiar en que si un compañero toma un turno por ti, lo hará con responsabilidad.



Procesos sencillos

Son **formas de trabajo claras, prácticas y sin pasos innecesarios**, que permiten que las tareas se hagan rápido y bien.
Un proceso sencillo evita repeticiones, confusiones y pérdida de tiempo, tanto para el equipo como para el cliente.



Ejemplos en la atención al público

•Tener un **guion breve de atención** para consultas frecuentes, en lugar de buscar la respuesta cada vez.

•Diseñar un **flujo de atención**: recibir al cliente → escuchar → resolver o derivar → despedir cordialmente.

•Uso de **formatos cortos y claros**, en lugar de formularios largos y complicados.

Orientación al cliente

¿Qué es?
Es la actitud y práctica de **poner las necesidades del cliente en el centro de nuestro trabajo**, buscando que se sienta bien atendido, comprendido y satisfecho con el servicio.
No significa que “el cliente siempre tenga la razón”, sino que siempre merece **respeto, escucha y soluciones**.

Ejemplos en la atención al público
•Escuchar con paciencia aunque el cliente esté molesto.
•Dar una explicación sencilla en lugar de respuestas técnicas complicadas.
•Si no puedes resolver algo, buscar quién sí puede hacerlo en lugar de dejar al cliente esperando.
•Anticiparse: ofrecer información útil antes de que el cliente pregunte.



Facilitar el trabajo en equipo no es solo algo interno; cuando nos coordinamos bien entre nosotros, el público lo percibe como un servicio más ágil, amable y efectivo. Y eso nos hace quedar bien a todos.