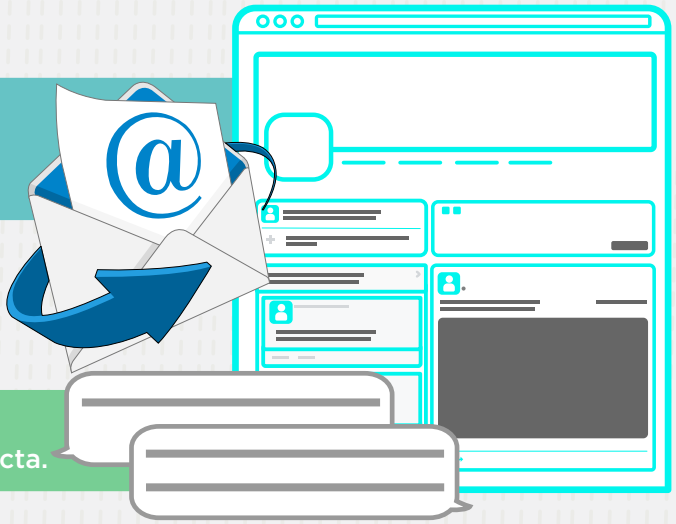
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO **Nivel 1**

COMUNICACIÓN ESCRITA

Capacítate para el empleo | FUNDACIÓN Carlos Slim

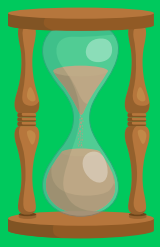
Atender a los clientes de manera escrita es una de las tareas más frecuentes en cualquier organización



Por ello, es necesario que conozcas las normas para comunicarte de forma correcta.

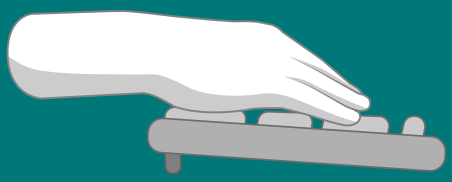
1

Siempre responde rápidamente, para que los clientes sepan que sus dudas y preguntas son importantes para la organización.



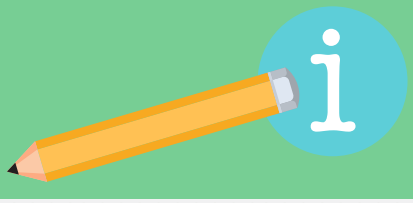
2

Usa frases cortas y breves, así como las palabras precisas que puedan orientar al cliente en su consulta.
Por ejemplo: **“Entiendo su problema. Vamos a buscar la solución rápidamente”**.



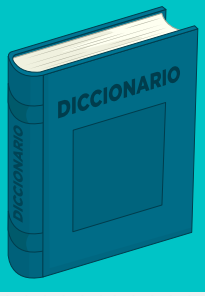
3

Cuida la ortografía.
Una mala ortografía puede dar una imagen poco profesional de la organización.
Si consideras que la ortografía es un área de mejora para ti, puedes tomar un curso de ortografía.



4

Usa un diccionario.
Éste te ayudará cuando desees saber la escritura correcta o el significado de alguna palabra.



Capacítate para el empleo | FUNDACIÓN Carlos Slim

5

Evita repetir ideas o palabras.
Por ejemplo:
"**Diariamente**, **cada día**, confirmamos nuestro compromiso con nuestros clientes".
Lo correcto es: **"Diariamente, confirmamos nuestro compromiso con los clientes".**
"Para atender su **queja**, lo canalizo al área de atención de **quejas y sugerencias**. Permítame, lo transfiero".
Lo correcto es: **"Permítame, lo transfiero al área correspondiente".**

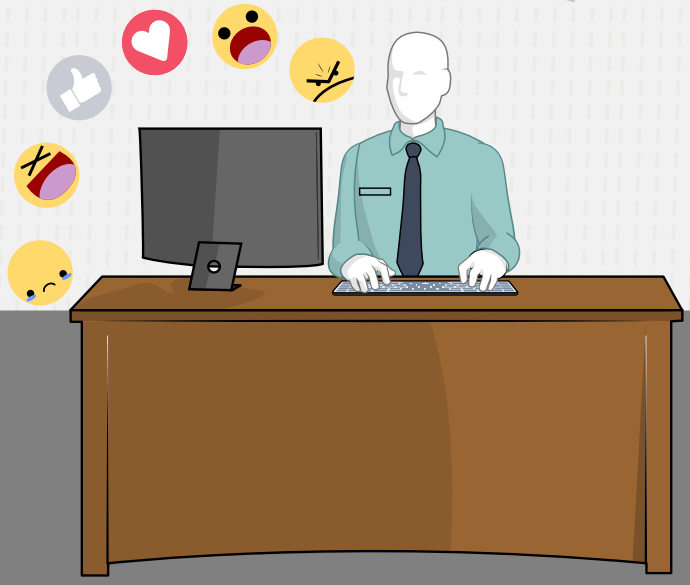
6

Evita el uso exagerado de adjetivos calificativos.
Por ejemplo:
"Nuestra empresa brinda un servicio **responsable**, **amable** y **excelente**".
Es más claro si se escribe: **"Nuestra empresa quiere brindar un servicio excelente".**



7

Utiliza un párrafo para expresar una sola idea.
Usa los párrafos necesarios para aclarar la cuestión enviada por el cliente.



Evita:

- **Utilizar frases coloquiales y tecnicismos.**
- **Utilizar emoticones o símbolos.**
- **Usar mayúsculas de manera incorrecta.**
- **Ignorar una solicitud de los clientes, aunque el cliente escriba molesto.**