



Misión

Somos un grupo de empresas exitosas que integran una unidad de negocios, ofrecemos servicios eficientes, innovadores y de excelencia a nuestros Clientes, promoviendo el respeto, integridad y compromiso social en nuestro entorno.

Visión

Mejorar constantemente los servicios que ofrecemos a nuestros Clientes, para que la corporación, colaboradores y accionistas, prosperen sobre una base de iniciativa, integridad, respeto, responsabilidad y mística de trabajo, consolidando un grupo de empresas líder y de prestigio.

Estándares de Servicio

Calidad: Evaluar y renovar planificadamente los procesos, equipo e instalaciones de servicio, a efecto de mantener una operación moderna, sólida y eficiente.

Limpieza: Permanentemente evaluaremos y ejecutaremos acciones que permitan ofrecerle al Cliente interno y externo, condiciones higiénicas y ordenadas en la prestación de nuestros servicios.

Amabilidad: Mantener un clima agradable de trabajo, donde nuestros colaboradores desarrollen relaciones de respeto, lealtad e integridad y lo proyecten en todo momento a los usuarios.

Seguridad: Contaremos con el mejor equipo humano y técnico para ofrecer óptimas condiciones de operación con el menor riesgo posible, logrando que nuestros Clientes perciban altos estándares de desempeño en la generación de los servicios.

Eficiencia: Capacitaremos permanentemente a nuestro personal administrativo y operativo, para lograr satisfacer las necesidades de nuestros Clientes y superar sus expectativas.

Programa de Servicio al Cliente y Valores



El Servicio es Primero (J. Tschohl)

“LA CLAVE PARA SATISFACER AL CLIENTE”

Litegua

CONSTRUCTORA
CODICO

GUATEMALA
EXHIBITION

TRANSPORTES
Vilma

HOTEL
VALLE
DORADO

Todos hemos experimentado un mal servicio como clientes.

- A mejor servicio = más Clientes
- Aumento en ventas = ambiente de trabajo más positivo
- Clientes leales y satisfechos = menos quejas + publicidad
- Sentirse bien en el trabajo = ambiente más positivo
- Mejora sus habilidades = hará más fácil y agradable su jornada de trabajo

Excelente servicio a todos, todos los días (no importa cuál sea su trabajo)



Cuál es su opinión sobre el buen ambiente de trabajo?

5 principios básicos de “El Servicio es Primero”:

1. Sentirse bien consigo mismo
2. Practicar hábitos de cortesía
3. Usar comunicación positiva
4. Escuchar y hacer preguntas
5. Actuar profesionalmente

¡Su compromiso es la clave para la satisfacción del cliente!!!
Practique diariamente estos principios, crecerá Usted, la empresa y los Clientes.

“EL VALOR DE LA “ACTITUD” (J. Maxwell)

Si valora la “actitud”, pensará y se sentirá correctamente acerca de usted mismo y su futuro.

La actitud es un sentimiento interno que tenemos para expresarnos externamente. Otros la pueden identificar por nuestro lenguaje corporal, expresiones faciales y palabras.

Muchas cosas impactan la actitud, nuestra personalidad, experiencias y entorno juegan una parte en cómo interpretamos y respondemos al mundo que nos rodea.

Tener una actitud positiva no significa que siempre estemos felices. Todos pasamos por situaciones difíciles y dolorosas. Ser positivos es buscar una oportunidad en cada situación para crecer y aprender. La actitud que elegimos afecta cómo abordamos cada aspecto de nuestra vida.

Fase a poner en práctica

El Servicio es Primero (J. Tschohl)

“El Lenguaje de la Comunicación Positiva”

Tómese unos segundos para pensar antes de hablar y como se lo va a decir a cliente y compañeros de trabajo. En los primeros 5 segundos usted se forma una primera impresión de alguien.

Desarrolle una Actitud Positiva:

- Para usted
- Para sus Clientes y Compañeros
- Para su Trabajo

Algunos Beneficios:

1. Las personas querrán estar a su alrededor
2. Descubrirá oportunidades en los problemas
3. Disfrutará más la vida

Pasos a seguir:

1. Elija una actitud positiva
2. Cambie patrones de pensamiento
3. Dese la oportunidad de revisar su actitud

Recuerde: Decida una “acción” específica a realizar inmediatamente para mejorar su actitud. Práctiquela todos los días.

Las tres formas de comunicación positiva son:

- Palabras habladas: el 7% de lo que comunicamos es a través de las palabras que usamos
- Tono de su voz: el 38% de su comunicación es a través del tono de voz (la manera de decir las cosas)
- Lenguaje Corporal: un 55% es a través del lenguaje corporal (sus gestos, apariencia y postura)

Técnicas de Comunicación Positiva al hablar con Clientes:

Palabras habladas:

- Refiérase a los clientes por su nombre (palabra hablada)
- De las gracias
- Evite lamentarse, sermonear o quejarse

Tono de su Voz:

- Sonría
- Sea Sincero

Lenguaje Corporal:

- Haga contacto visual cuando hable
- Adopte una postura alerta y amigable

Entre más practique, más sencillo le será naturalmente que fluya sin esfuerzo la comunicación, con suficiente práctica ofrecerá comunicación positiva automáticamente, logrando que las personas con las que usted trata lo disfruten y busquen futuros contactos. Usando la comunicación positiva usted no podrá evitar tener una actitud positiva, todos a su alrededor responderán positivamente y eso hará que su trabajo sea sencillo y divertido.

“EL VALOR DE LA “CONFIABILIDAD”

(J. Maxwell)

“Podemos infligir heridas que son difíciles de sanar y levantar muros que son casi imposibles de derribar”

Algunos Beneficios:

1. Aprenderá a confiar en otros.
2. Ganará el respeto de otros.
3. Construirá una buena reputación.

Pasos a seguir:

1. Cumpla su palabra.
2. De seguimiento a los detalles.
3. Establezca sus prioridades

La confiabilidad indica que nuestro comportamiento y desempeño son predecibles. Hemos construido una reputación de hacer lo que decimos que haremos cuando dijimos que lo haríamos.

La confiabilidad es más importante que el intelecto o talento. Si podemos hacer algo bien pero no somos confiables, las personas nos perderán la confianza.

La confiabilidad es esencialmente importante en nuestras relaciones personales. Si no somos confiables y leales a aquellos que tenemos más cerca, terminaremos decepcionándolos y lastimando a las personas que amamos.

Recuerda una persona confiable es alguien en quién se puede fiar.

