



## 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.

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

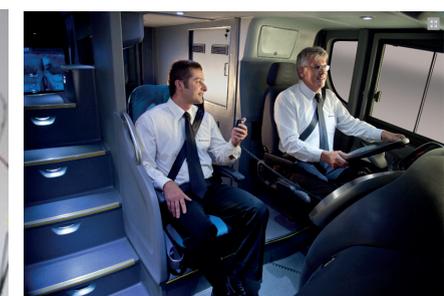
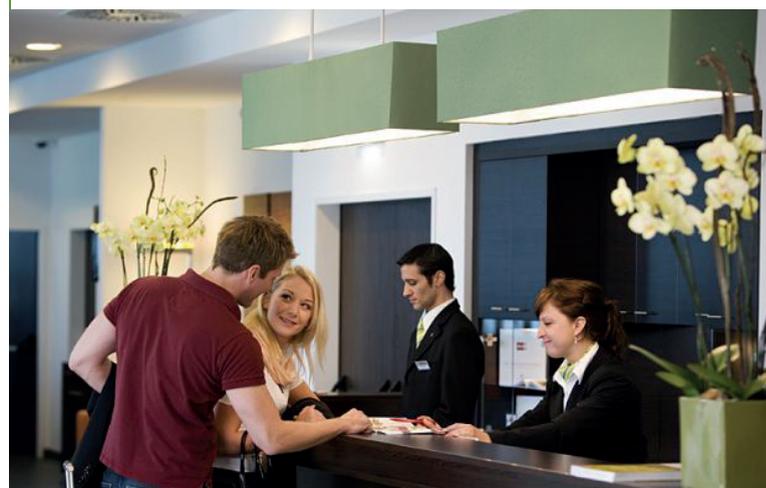
**Amabilidad:** Mantener un clima agradable de trabajo, donde nuestros colaboradores desarrollen relaciones de respeto, lealtad e integridad y lo proyecten en todo momento a los usuarios.

**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

## FASE II



## “EL ARTE DE SATISFACER AL CLIENTE

(J. Tscholhl)”

### Puntos Importantes:

- Actuar Profesionalmente.
- Dar toque personal.
- Entender que debe mejorar.
- Elevar el estándar de servicio.
- Sentir orgullo por el trabajo realizado.
- Cumplir con las promesas.
- Ser mejor cada día.
- Prepararse en conocer los productos y servicios.
- Buen modo para dar a conocer y explicar.
- Buscar ser excelente.
- Actuar rápido y eficiente.

SOMOS PARTE DE:



# LA LEY DE LA PERSEVERANCIA

(J. MAXWELL)

La motivación le pone en marcha, la disciplina le hace seguir creciendo.

La motivación le ayuda a avanzar, pero la disciplina es lo que lo mantiene creciendo.

“Una persona exitosa tiene el hábito de hacer las cosas que a los fracasados no les gusta hacer” (E. M. Gray). Mientras más en sintonía estemos con nuestro propósito, más dedicados estaremos a crecer hacia el mismo.

¿Cómo alcanzamos la persistencia en nuestro crecimiento personal? Iniciando poco a poco con las cosas sencillas. Si desea obtener ímpetu y mejorar su motivación, inicie estableciendo metas que valgan la pena, pero que sean altamente alcanzables. Luego practique todos los días sin fallar. Persevere.

Esto requiere paciencia. “Las cosas se ponen difíciles antes que se vuelvan fáciles” (Saadi). Todo lo que vale la pena en la vida requiere dedicación y tiempo. Las personas que crecen y sobresalen más, son aquellas que atrapan el poder de paciencia y perseverancia.



## Beneficios:

Descubrirá que el éxito es inevitable;

Buscará crecer todos los días;

Mientras más practique sus disciplinas, más fácil será mantenerlas.

Qué hacer: Haga un compromiso y practíquelo todos los días.

## “SERVICIO CON VALOR AGREGADO”

Agregar valor al servicio es ir más allá de los requerimientos de trabajo, buscando la manera de brindar lo inesperado, es superar las expectativas del cliente.

Brindar servicio con valor agregado es:

- Una ventaja competitiva.
- Hacer del servicio una experiencia memorable.
- Ir más allá del servicio esperado para dar al cliente un “toque especial”.
- Superar las expectativas, sorprender, complacer al cliente.

## ¿CÓMO PUEDE AGREGAR VALOR A SU SERVICIO?

Buscando oportunidades, estar alerta para cuando se presenten.

Entrar en acción en el momento oportuno.

SI USTED VALORA LA  
RESPONSABILIDAD, USTED ES  
DIGNO DE CONFIANZA Y  
RESPONSABLE POR SU  
COMPORTAMIENTO.

Cuando somos responsables, otras personas y circunstancias ya no tienen control sobre nuestras vidas, nuestras emociones, nuestras decisiones o nuestro futuro. Las consecuencias que enfrentamos en cualquier situación son el resultado directo de nuestras propias decisiones. Cada decisión que tomamos nos afecta a nosotros y a las personas que nos rodean. Las personas responsables no buscan señalar a otros, culpar a otros o poner excusas. En lugar de ello, buscan oportunidades para aprender de sus fallas y errores de manera que puedan continuar creciendo y mejorando.

Una vez desarrollamos la reputación de ser responsables, descubriremos que otras personas nos consideran dignos de confianza. Esto generalmente resulta en relaciones buenas y duraderas. Se puede confiar en que las personas responsables cumplirán lo que prometen. Nuestros amigos, familia y compañeros de trabajo aprenden a buscarnos para obtener una guía y apoyo. Esta habilidad para establecer y mantener relaciones construidas sobre una base de confianza podría resultar en felicidad y alegrías increíbles.



## Algunos beneficios.

- Será cotizado.
- Será digno de confianza.
- Tendrá una buena reputación.
- Aprenderá de sus experiencias.
- Experimentará crecimiento personal.

## Algunos pasos a seguir:

- Sea diligente.
- Sea digno de confianza.
- Comprométase con la excelencia.
- Encuentre soluciones.
- Sea sensible y disciplinado.
- Reconozca cuando comete un error.

