

## Nuestra razón de ser el cliente.

Categoría: UNE

Creado: Martes, 09 Mayo 2017 11:45 - Última actualización: Lunes, 06 Mayo 2019 17:48

Escrito por Anabel Rodríguez Pérez

Visto: 2013

---

La Atención a la Población y su satisfacción en los servicios que se ofertan, constituye hoy la razón de ser del Centro Integral de Atención al Cliente, es por ello que perfeccionar cada día esa atención, requiere elevar el nivel de profesionalidad de todos aquellos que tienen la responsabilidad en cada municipio, ya sea en las UEB u Oficinas Comerciales, escuchar, evaluar, dar respuesta o solución, si está al alcance, a los problemas que le son planteados por los clientes.

Aún falta mucho por hacer , perfeccionar e interiorizar, en los momentos actuales, es evidente. Reconocer las limitaciones en la entidad es el primer paso, cuando un cliente se acerca a nuestras oficinas, en su gran mayoría, es porque existe un fallo en los procesos de cara al cliente.

Uno de los elementos fundamentales para disminuir las quejas, hacia el público externo, es llevar a cabo estrategias de comunicación efectivas, donde la información que se brinda sea convincente y persuasiva, sin entrar en ambigüedades.

Otros factores de riesgo para garantizar la atención a la población, es el compromiso que debe existir en cada uno de los Directivos en los Municipios, en tanto, de estos depende la capacidad de gestión, para lograr un sistema interno, en el que fluya la relación entre los departamentos que deben canalizar las problemáticas y gestionar una respuesta o solución a determinado problema en el término establecido.

Ser amables, rápidos, practicar la cortesía, ser incondicionales, satisfacer a nuestros clientes, dar seguridad, confianza y credibilidad, es ser excelente en el servicio que se brinda.

“Encontrar soluciones a los problemas (...) será siempre una victoria más ; encontrar soluciones será un fortalecimiento más de la revolución cubana.”

Fidel Castro Ruz.