CURADOR URBANO 3
JUANA SANZ MONTAÑO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

En la Curaduría 3 de Bogotá, estamos comprometidos con brindar una atención al cliente excepcional. Nuestro equipo está siempre atento para ofrecer un servicio amable, eficiente y respetuoso, garantizando que cada usuario tenga una experiencia positiva.

Atención personal

Para brindar una experiencia positiva y satisfactoria, es fundamental considerar diversos elementos como la comunicación efectiva se Inicia cada interacción con un saludo cordial y una postura abierta. Escuche atentamente las necesidades del usuario y aclare cualquier duda con paciencia y amabilidad.

Solución de problemas se Aborda los inconvenientes de manera proactiva y busca soluciones oportunas. Si el problema requiere atención de otra área, direccione al usuario de forma clara y eficiente.

Honestidad y transparencia, Sea honesto en toda la comunicación y evite falsas promesas. Ofrezca información clara y precisa, incluso si no es la respuesta que el usuario desea escuchar.

Atención telefónica

La atención telefónica en la Curaduría 3 de Bogotá es un pilar fundamental para la satisfacción de los usuarios y la imagen de la institución. Para ofrecer un servicio de calidad, se deben consideramos aspectos como el saludo, la rapidez en la atención, la resolución de problemas, el tono de voz, el lenguaje técnico adecuado, la efectividad de las respuestas, el trato amable y respetuoso, y la honestidad.

ATENCIÓN VIRTUAL: Correo Electrónico, WhatsApp, Página Web.

Brindar una atención virtual efectiva requiere de una comunicación clara, oportuna y profesional, siempre manteniendo una actitud amable, respetuosa y honesta hacia el usuario. Esto implica saludar cordialmente, responder de manera rápida y precisa a las solicitudes, cuidar la ortografía y la redacción, ser eficiente en la gestión de trámites y correspondencia, emplear un lenguaje técnico adecuado y, sobre todo, demostrar empatía y disposición para ayudar.