

DECÁLOGO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

1. El usuario es lo más importante.

El Centro de Atención al Usuario es un servicio que debe de estar enfocado en las personas, y no en los equipos. Por lo tanto, el usuario es el centro y la razón de ser de nuestro trabajo y ayudarle, es nuestra máxima prioridad.

2. La atención al usuario debe estar basada en la información, el diálogo y la comprensión.

La atención al usuario se basa en un diálogo transparente, bidireccional, interactivo, y consiste en resolver consultas, demandas de tareas, incidentes, sugerencias, etc.

No se trata solamente de colocar ordenadores, instalar software y configurarlo. Se trata de solucionar problemas de personas y ayudarles.

Una adecuada atención al usuario supone, por parte de quien presta el servicio, la acogida solidaria del problema o necesidad que se le plantea, para resolverlo, intentando que el intercambio o diálogo sea satisfactorio.

Debemos explicarle los procedimientos de solicitud de servicios establecidos y su razón de ser, sin incidir en las particularidades de procedimientos internos y sistemas de trabajo, que, en principio, no le interesan.

3. Cumplir con los compromisos.

¿Podremos mantener todas las promesas que hemos hecho?

Cumple con las expectativas que generes. No saber decir que no, supone entrar en un círculo vicioso del que resulta difícil escapar, lo que puede provocar un grado de estrés innecesario.

No olvides que para conseguir tus objetivos es muy importante decir "no" de forma asertiva, razonada, justificada, respetando los sentimientos y las opiniones de los demás.

La próxima vez que alguien te pida una tarea no te olvides del catálogo de servicios, las prioridades, valorar el coste que esto tendrá en tu tiempo, proyectos e intereses del servicio.

4. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallos o para plantear soluciones y estrategias; cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción de los usuarios, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto, siempre que se haya transmitido y aprobado por los canales adecuados.

5. Fallar en un punto significa fallar en todo.

Somos como eslabones de una cadena, de nada sirve que un equipo esté preparado con las especificaciones del usuario, que las aplicaciones funcionen, y que la red funcione, si no se conecta en su despacho en los plazos establecidos.

6. Solo hay una forma de satisfacer al usuario, darle más de lo que espera.

Antes de nada debemos hacer que el usuario sepa lo que puede esperar de nosotros. Es importante que conozcan nuestro catálogo de servicios y como solicitarlos.

A partir de ahí, podremos dar más de lo que esperaba conociendo muy bien a nuestros usuarios, sus necesidades y expectativas.

7. Un trabajador insatisfecho genera usuarios insatisfechos

Los técnicos de CAU son "el primer usuario" de una organización, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los usuario externos, por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias del Servicio.

8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el usuario

Aunque existen indicadores de gestión elaborados dentro del Servicio para medir la calidad, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir, lo califican.

9. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar

Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del usuario, es necesario plantear nuevos objetivos, "los avances no dan tregua".

10. No hay nada imposible cuando se quiere.

A pesar de que muchas veces los usuarios solicitan cosas casi imposibles (dentro de nuestras atribuciones), con un poco de esfuerzo y ganas de atender bien, puede resultar posible satisfacer sus necesidades.