

Recuerde que el Servicio al Cliente involucra a todos los miembros de una organización.

La Excelencia en el Servicio forma parte de nuestros valores institucionales:

Promuévela.

Sé parte de ella!



**SOMOS LO QUE
HACEMOS DÍA A DÍA.
DE MODO QUE LA
EXCELENCIA NO ES
UN ACTO SINO UN
HÁBITO.**

-Aristóteles

Para mayor información puede contactarnos a:

Comité de Ética



**Consejo Nacional de Zonas Francas de
Exportación**

Leopoldo Navarro no. 61, Ed. San Rafael
Santo Domingo, República Dominicana
Ph (809) 686-8077
www.cnzfc.gob.do

CONSEJO NACIONAL DE
ZONAS FRANCAS DE
EXPORTACION



Programa Fomentando

Nuestros Valores

Institucionales:

Excelencia en el Servicio



Comité de Ética

Todas las instituciones y empresas están llamadas a brindar un **servicio de excelencia**, pero en la realidad no todas se destacan por esta característica, entendida como la sumatoria de los factores atención, calidad, oportunidad y comodidad, en la que todos tienen la misma importancia y deben de ser cuidados al unísono.

Con **ATENCIÓN** se relacionan elementos como la actitud, la amabilidad, la comprensión, la disposición, el saber escuchar, la comunicación tanto verbal como no verbal, la buena educación y la imagen personal tanto externa como interna.

Cuando hablamos de **CALIDAD**, tenemos que tener en cuenta que es un concepto muy amplio pero que en general está relacionado con los requerimientos del producto o servicio que se está comprando, la información suministrada, las instrucciones recibidas, los beneficios que nos aporta, la relación con el precio, los atributos que tiene el producto o servicio y el cumplimiento de las especificaciones prometidas, sin olvidar jamás la importancia de la definición de los procesos y procedimientos internos que deben estar claramente definidos y ser conocidos por todos los empleados.

Si nos referimos a **OPORTUNIDAD**, debemos asociarlo a tiempo, al momento preciso, aquí entra en juego el conocido “just in time”. Cuando un servicio es oportuno es porque me lo dan cuando lo necesito o me entregan el producto cuando me lo han prometido, ojalá antes pero nunca después.

Y, por último, cuando hablamos de **COMODIDAD** lo hacemos pensando en la tranquilidad de asegurar, desde las posibilidades del proveedor, el máximo confort para que el cliente o usuario adquiera, use o acceda al producto o servicio de forma fácil y sencilla, cuidando los pequeños detalles, como la señalización, ambientación, facilitación de parqueos, entre otros.

Toda organización existe para brindar algún tipo de servicios, más allá de su misión específica.

Porqué es necesaria la Excelencia en el Servicio? Pues sin servicio no hay atractivo, no hay valor. El camino hacia la excelencia solo es posible cuando se logra interpretar las posibilidades reales de crear valor; cuando la satisfacción de las expectativas del usuario han sido superadas.

