



FENDIPETROLEO
NACIONAL

¡Somos uno!

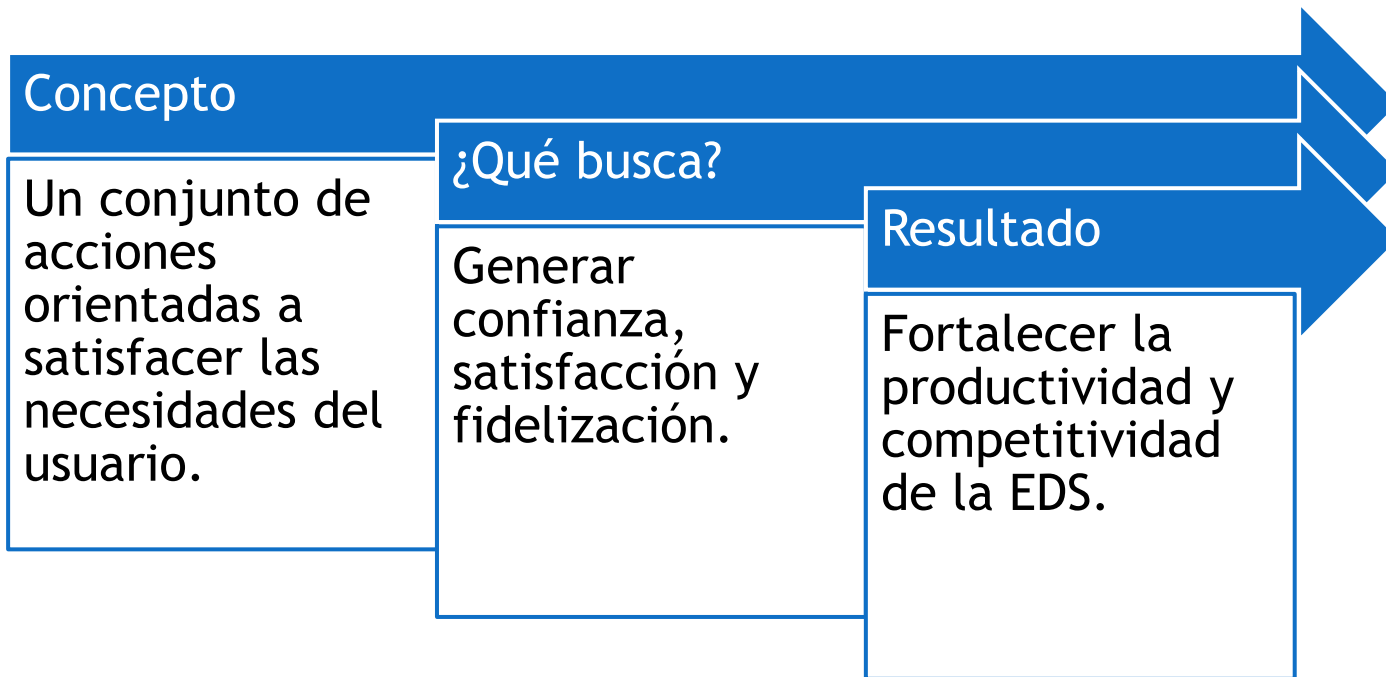
Administrador de:

SOLDICOM

FONDO DE PROTECCIÓN SOLIDARIA

ATENCIÓN AL CLIENTE

¿ QUÉ ES LA ATENCIÓN AL CLIENTE?



EMOCIONES

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRATO AL USUARIO



Saludo Cordial



Relación personal



Actitud humana



Lenguaje positivo

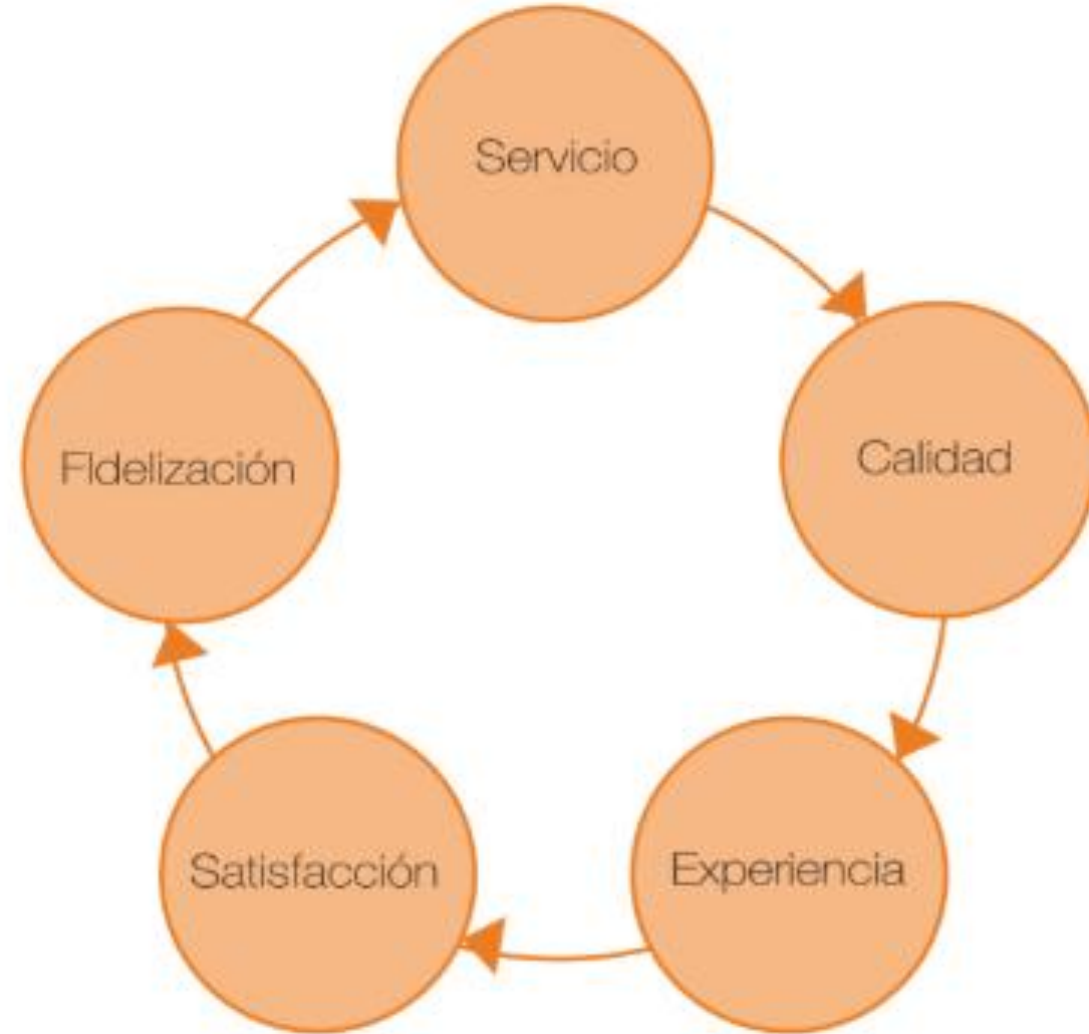
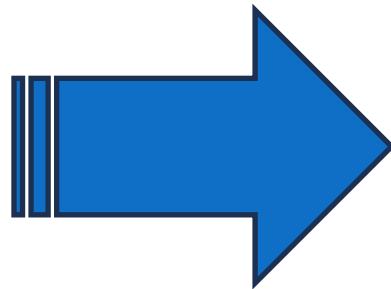


Atención sin presión



Ayuda activa

Atención al cliente



ATENCIÓN AL CLIENTE VS SERVICIO AL CLIENTE



ATENCIÓN AL CLIENTE



Se enfoca en el contacto directo con el usuario.



Ocurre en un momento específico.



Responde dudas, solicitudes o reclamos.



Depende del trato del colaborador.



Ejemplo: responder una llamada o atender en ventanilla.

VS

La atención
hace parte
del servicio

SERVICIO AL CLIENTE



Se enfoca en toda la experiencia del usuario.



Está presente antes, durante y después de la atención.



Busca satisfacer necesidades y generar fidelización.



Depende de procesos, calidad y soluciones.



Ejemplo: rapidez, calidad, seguimiento y solución efectiva.



Atender es responder una **necesidad**; servir es generar una **experiencia positiva**.

MANEJO DE QUEJAS



ATENCIÓN SEGURA

Reglas de Oro en las ESTACIONES DE SERVICIO

Condiciones Subestándares al momento de hacer el despacho del combustible.

- 🔥 No fumar
- 🔥 No encender fuego
- 🚫 No usar celular
- 🛢️ Apagar el motor
- 🛺 Descienda de su motocicleta
- 🚨 No tanquear en ausencia del promotor de servicio



ATENCIÓN SEGURA



La atención segura por parte del islero es fundamental porque el despacho de combustible es una actividad de alto riesgo que puede generar accidentes graves si no se siguen los protocolos de seguridad establecidos.



El promotor de servicio no solo presta un servicio al cliente, sino que también cumple una función preventiva y de protección tanto para los usuarios como para las instalaciones de la estación de servicio.

10 Mandamientos de la Atención al cliente



- 1.- El cliente por encima de todo.
- 2.- No hay nada imposible cuando se quiere.
- 3.-Cumplir todo lo que se prometa.
- 4.- Concentrar toda la atención a sus necesidades y deseos.
- 5.- Para el cliente la empresa marca la diferencia.
- 6.- Fallar en un punto significa fallar en todo.
- 7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.
- 8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.
- 9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar.
- 10.- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.

CONTACTANOS



- **3116075066 / 3116047071**



- **CALLE 93 11-26 OFC 402 Bogotá D.C.**



- **contacto@fondosoldicom.com**



- **www.fondosoldicom.com**