

Atenciones que se han de tener con los clientes

- La recepción del cliente
- Si la ocasión lo requiere, realizará las presentaciones oportunas
- Hará que el cliente se sienta relajado y cómodo durante la espera, aunque a este respecto lo ideal sería que el cliente no tuviera que esperar.
- Atenderás a sus demandas y quejas
- Deberá dominarse ante posibles manifestaciones del cliente
- Si por algún motivo el tiempo de la espera se prolonga, le informará en todo momento de la situación

Deontología para secretarios, jefes de gabinete, relaciones públicas, etc.

Todos los colectivos profesionales deberían tener su código deontológico. Como frecuentemente se hace tan mal uso del término ético, antes de continuar con esta unidad, conviene que hagamos una reflexión y un análisis que nos ayuden a clarificar conceptos. Para ello, se ha recurrido a diccionarios y a sus definiciones concretas.

Ética. Procede del latín y se define como la parte de la filosofía que trata de la moral y obligaciones del hombre.

Deontología. Proviene del griego y se define como la ciencia o tratado de los deberes y teoría de las normas morales. Si se sigue ahondando en "deber", habla de que es aquello a que está obligado el hombre por los preceptos reguladores o por las leyes naturales.

Deontología profesional. Conjunto de normas éticas que regulan el comportamiento moral de los profesionales.

Pues bien, analizando estas definiciones, se llega a la misma conclusión: todo ser humano necesita unas pautas de comportamiento éticas y morales que le ayuden a regular sus actuaciones personales y profesionales.

Temas que se deben evitar en el trabajo

- Evitaremos hacernos eco de rumores de cualquier tipo, sobre todo de los mal intencionados, basados en suposiciones. Cuando los repetimos les estamos otorgando credibilidad y propiciando la oportunidad de que otros continúen divulgándolos. Además, siempre son corregidos y aumentados en el proceso.
- No critique a nadie en público
- Las bromas de cualquier tipo son desagradables
- La política es siempre un tema de conflicto
- Los temas rebuscados se evitarán en toda conversación que no tenga lugar entre expertos en esa materia

Lo que nunca se debe hacer

- Jamás deje usted de presentar a dos personas cuando le corresponda hacerlo.
- No interrumpa ni intervenga en una conversación si nadie solicita su opinión.
- Jamás tutee a su jefe o a un superior delante de otras personas.
- No critique a nadie, mucho menos en presencia de terceras personas.
- El lugar de trabajo no es el sitio más idóneo para las polémicas o disputas.
- No cuestione o discuta las órdenes.
- No lleve sus problemas personales a la oficina. Evidentemente, tampoco descargue en su familia las posibles discusiones del trabajo.
- No mire al suelo cuando alguien se dirija a usted.

- No hable de temas políticos, de religión, salud, sexo o dinero.
- Eluda las disputas.
- No utilice expresiones ni términos vulgares.
- No coma, ni beba, ni masque chicle cuando hable por teléfono.
- No fume cuando le presenten a alguien, tampoco cuando hable con otra persona o la reciba delante de un superior.
- No se maquille sentada en la mesa en mitad de una comida.

Lo que sí debe hacer

- Deberá ceder el paso y la derecha a sus superiores (recuerde la diferencia entre la cortesía social y la cortesía empresarial).
- No lo olvide: la persona de menor jerarquía es la que se presenta a la de mayor estatus.
- Lo correcto es ponerse de pie y acompañar a la visita hasta el despacho de su jefe.
- Elabore una base de datos con un registro de entrevistas, audiencias e invitaciones.
- Reúnase con su superior, a primera hora, para programar la actividad del día.
- Hable con voz clara, serena y pausada.
- Trate de usted a toda persona que reciba en su oficina.
- Solicite las cosas por favor, dé las gracias y sonría.
- Vista con sobriedad y sencillez.
- Sea puntual: la puntualidad es un deber de la vida profesional.
- Avise cuando vaya a llegar tarde al trabajo o a una cita.
- Cuando hable, mire a los ojos a su interlocutor.
- Sea usted discreta, flexible y tolerante.

- Es necesario guardar las distancias. Aunque la iniciativa de dar confianza parta del cliente, no hay que traspasar los límites de la discreción y de la cortesía.
- Hay que tratar a todos los clientes con la misma educación.
- Cuando sea necesario dirigirse al cliente por cualquier motivo, se aprovechará la ocasión oportuna; por ejemplo, una pausa en la conversación que mantiene el cliente.
- El cliente es el centro de toda actividad de los empleados del establecimiento.
- Es preciso utilizar un lenguaje correcto y educado. La facilidad de expresión es una cualidad muy apreciada en los integrantes de la plantilla de una empresa.
- La atención al cliente debe ser cortés y afable e incluir una serie de atenciones como cogerle el abrigo o los bultos que pueda llevar, si fuera necesario.
- La discreción es esencial: hay que evitar escuchar las conversaciones de los clientes y, por supuesto, jamás intervenir en ellas.

DEONTOLOGÍA BÁSICA DE LA PROFESIÓN

Reglas de comportamiento de los empleados

Temas que deben evitarse en el trabajo

- Evitar hacerse eco de los rumores
- No criticar a nadie en público
- Los temas de la política, la religión o el sexo puede ser fuente de conflicto
- No cuestionar o discutir las órdenes en público
- No llevar los problemas personales al lugar de trabajo
- No mirar al suelo cuando alguien se dirija a Ud.
- Eluda las disputas
- No utilizar expresiones ni términos vulgares
- No coma, ni beba, ni fume, ni masque chicle cuando hable con alguien, incluso por teléfono
- No se maquille en público
- No adoptaremos posturas incorrectas; algunas, como recostarse contra un mueble o la pared o meterse las manos en los bolsillos, dan la impresión de desidia.

- Aunque se intente hacer el trabajo lo más rápidamente posible, no se debe perder la compostura frente al cliente en ningún momento. Se evitarán esas carreras galopantes por los despachos y pasillos.

- El empleado no debe nunca mostrarse huraño, ni frente al cliente ni frente a sus compañeros. Los problemas personales deben quedar fuera del lugar de trabajo.

- Nunca se debe discutir con el cliente.

- No se podrá fumar ni beber durante el servicio. Se trata de una falta de respeto hacia la clientela y, por otro lado, causa sensación de indisciplina.
- Evitar los gestos incorrectos, como rascarse , cantar o hablar en voz alta, etc..