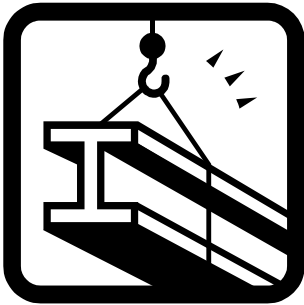


14.4 DIFICULTADES DE LOS SERVICIOS



Ciertos términos o expresiones que no se deben hacer o decir cuando estamos ofreciendo algún tipo de servicio al ciudadano, pues generan una percepción de



inseguridad y que el resultado que van a obtener no será el adecuado:

NUNCA DECIR:

“Esto nunca me había pasado”

Al ciudadano le da la impresión de que algo está mal y que no le va a gustar el resultado.



Es mejor no decir nada.

“... (Silencio)”

Si pasan más de 7 u 8 segundos sin que se diga nada, el ciudadano empezará a preguntarse si está pasando algo malo.



Conviene irle diciendo lo que estamos haciendo.

“Está equivocado”

No podemos decirle al ciudadano que no sabe lo que dice, que está en un



error; puede provocar que las cosas vayan de mal en peor.

Podemos decirle que no estamos seguros de que lo que dice sea 100% seguro, o que podría haber algún error de información.

“Soy nuevo (a) en esto”

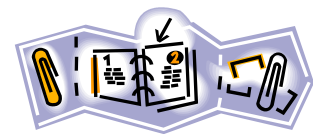
Puede ser que el ciudadano actúe con cierta empatía, pero en el fondo estará deseando que lo atienda alguien con experiencia, que sepa lo que hace. Es mejor el silencio.



“Es una política; o No puedo”

Al ciudadano no le interesa saber lo que no puede hacerse, sino lo que sí es posible.

Conviene decirle que lo vamos a referir con quien pueda darle mayor asistencia para lo que requiere, o bien, ofrecer una alternativa , “esto no es posible, pero puedo ofrecerle esto otro”.



“Tiene que hacer” o “Debe tener” o Tiene que darme”

A nadie le gusta que le digan lo que “debe” hacer, nos gusta sentir que tenemos el control.

Hay que saber ser diplomático al hablar: “podría proporcionarme...” o “sería tan amable de...” o “voy a necesitar que por favor...”

“Pero...”

Cuando una persona escucha eso, sabe que no van a resolverle su asunto.



Es indispensable buscar sinónimos que inviten a opciones: “en lugar de eso...” “Sin embargo...”



"No es mi trabajo"

Es probable que no lo sea, pero el ciudadano quiere respuestas al asunto que le aqueja, no sentirse impotente ante la situación.

Siempre hay una alternativa mejor: "Desafortunadamente, no es mi línea pero podemos ver..." "Con gusto voy a remitirlo con el área que puede ayudarlo".

Es muy importante, para evitar dificultades en el servicio, ser siempre proactivo, buscar la respuesta en sentido positivo y amable para evitar molestias y conflictos con aquellos a quienes atendemos. Considerar que siempre hay una alternativa mejor!

