



**LA AUTORIDAD DE VIVIENDAS DEL CONDADO DE KERN**

## **Nuestra Promesa**

**Es nuestra promesa de entregar servicio excepcional a nuestros clientes con lo siguiente...**

- ❖ Reconocer que el cliente es primero
- ❖ Tratar a todos con dignidad, respeto, justo, y sin discriminación
- ❖ Asumir una posición positiva, sonreír, ayudar, comportamiento útil y profesional
- ❖ Regresar llamadas dentro de 24 horas
- ❖ Escuchar a nuestro cliente con una actitud cuidadosa
- ❖ Mantener a nuestros clientes informados sobre sus preocupaciones
- ❖ Contestar preguntas/resolver problemas lo más pronto posible y exactas, dentro de un día de trabajo, si es posible
- ❖ Proveer respuestas informadas a preguntas
- ❖ Reconocer y agradecer al cliente
- ❖ Anticipar la reacción del cliente para mejorar nuestros servicios
- ❖ Continuamente excedir las expectativas del cliente.

**Satisfacción al cliente es reflexión directa de nuestra efectividad como una organización.**

