



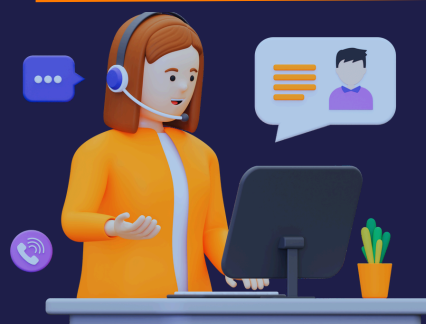
**FACACH**

Federación de Cooperativas de Ahorro  
y Crédito de Honduras, Ltda.

# Boletín

## Consejos para la Atención al Usuario Cooperativo

Mayo, 2024



- **Escuche y empatize**

Para mantener una atención al cliente óptima es necesario contar con las capacidades de; **escucha activa** y **empatía**. Es muy importante saber escuchar lo que nos dicen, poder interpretarlo e incluso ir más allá e intentar detectar qué necesita y porqué.

- **Buen trato al afiliado**

El afiliado agradecerá un buen trato, la presencia de amabilidad y la cordialidad, que nos caracteriza, como sector cooperativo.

- **El afiliado siempre es importante**

Se trata de que el afiliado se sienta valorado y que no sea visto simplemente como alguien que nos paga y que al pagar deja de tener interés, sino que sienta que es valioso para nosotros como institución cooperativa.



- **Infomación clara y concisa**

La información brindada a nuestros afiliados debe ser lo mas clara posible para que sea de fácil comprensión y no crear confusiones.

- **Ofrecer soluciones**

Este es un aspecto importante, debido a que cuando el afiliado viene a nosotros, espera una respuesta rápida y válida, misma que debemos hacerla en el menor tiempo posible, todo dependerá de conocer la interrogante que presenta el afiliado, así sabremos como buscar la solución oportuna.



- **Mejorar las competencias profesionales del equipo de trabajo**

Para esto es necesaria la continua capacitación al personal, contar con el conocimiento adecuado, es de suma importancia, para atender cada una de las necesidades de nuestros afiliados y de esta forma prestar atención y servicios de calidad.

