



Cultura de Integridad

Principios del modelo de empresa del siglo XXI. Relación con clientes

●●○ FICHA INTERMEDIA

Fecha	Agosto 2014
Tpo. de lectura	8 min.

Es esencial promover y fortalecer una cultura empresarial orientada al servicio al cliente y a la construcción de relaciones basadas en tres valores:

- Confianza
- Transparencia
- Justicia

Asimismo, los clientes tienen la responsabilidad de ejercer sus derechos y deberes.





Las buenas prácticas recomendadas en la relación de la empresa con sus clientes son:

1. Fomentar estándares de transparencia

- Proveer información que permita al consumidor cliente tomar decisiones de compra de manera informada, responsable y consciente.
- Entregar información veraz y oportuna de los productos y servicios ofrecidos.
- Desarrollar estándares de información y lectura comprensible de acuerdo al consumidor promedio.
- Redactar contratos comprensibles sin cláusulas abusivas ni resquicios no informados previamente.
- Adoptar buenas prácticas publicitarias.
- Facilitar el término de contratos y la movilidad de clientes a otros proveedores.

2. Fortalecer una cultura y actitud de servicio en la relación con los clientes.

- Comunicar y formar a los colaboradores en las mejores prácticas comerciales.
- Establecer procedimientos estándar.
- Revisar y mejorar los procedimientos de postventa.

3. Promover, desarrollar y asegurar estándares de calidad en productos y servicios que garanticen seguridad en su uso y consumo, protejan la salud y el medioambiente.

- Establecer mecanismos de garantía de resolución rápida y eficaz.
- Evitar entregar información que pueda confundir a los consumidores clientes respecto de la naturaleza de la garantía legal que cubren los tres meses posteriores a la compra.
- Incentivar el cumplimiento de compromisos de la empresa con el cliente consumidor. Promover la resolución temprana de conflictos y o reclamos y sus mecanismos de reparación.
- Respetar estrictamente las reglas sobre protección de datos.
- Implementar protocolos o códigos de buenas prácticas en materia de comercio electrónico.

FUENTE: esta ficha fue elaborada a partir de la transcripción del video que acompaña y de extractos del libro "Bien común, dilemas éticos y compromisos empresariales".