



TRATAMIENTO A CLIENTES

Fecha del documento: 9 de junio de 2017

Taula de continguts

1	Canales presenciales.....	3
2	Canales digitales	3
3	Atención telefónica.....	3
4	Cartas formales	3

1 Canales presenciales

Se le trata de cliente y nos dirigimos a él de 'usted' o 'tú' en función de la actitud de la persona y de cómo esta inicie la conversación.

2 Canales digitales

Web, Twitter, consultas de servicio: tratamiento de tú y de cliente, para conseguir una mayor cercanía con ellos.

Respuestas a consultas sobre objetos perdidos y a quejas formales contestadas por email: tratamiento de usted y de cliente.

3 Atención telefónica

Tratamiento de usted y de cliente.

4 Cartas formales

Quejas: tratamiento de usted y de cliente.

Infracciones: tratamiento de usted y de usuario (en vez de cliente).

Barcelona, 9 de junio de 2017