Viernes, 04 de octubre de 2019

Alrededor de 850 colaboradores del MIO han recibido capacitaciones para brindar un servicio más humano

BOLETÍN DE PRENSA N° 123

Varias son las gestiones que adelanta el ente gestor del Sistema MIO, adicional a los temas operativos y de infraestructura, para brindar un servicio más humano a la comunidad. Entre las acciones se encuentra el trabajo de fortalecimiento de competencias y habilidades de los colaboradores quienes a diario tienen contacto directo con los usuarios.

Durante lo corrido del 2019 alrededor de 780 personas se han capacitado en temas relacionados con servicio al cliente, protocolos de atención, resolución de conflictos, información turística e inglés, y otros 72 colaboradores más, han recibido formación en lengua de señas.

Para Lina Marcela Lucumí Preciado, asesora de servicio del Sistema, el trabajo que realiza le ha permitido poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en las capacitaciones a las cuales ha tenido la oportunidad de asistir.

La disponibilidad de los colaboradores y el interés de brindar cada día un mejor servicio, ha llevado a que los frutos se empiecen a ver. Este año se han recibido 73 felicitaciones a través de los canales especializados de atención al usuario, de las cuales el 71% de ellas corresponden a operadores quienes son las primeras personas que ven los usuarios al acceder al bus del MIO.

“Todos los esfuerzos que se haga para que nuestro personal de atención al usuario se capacite, no es en vano. Por eso, el llamado a los usuarios es para que comprendan su labor, entiendan que son un ser humano como cualquier otro, que los respeten y los traten con amabilidad”, señaló Andrés Pla, director Comercia y Servicio al Cliente de Metro Cali.

En la actualidad hay dos promociones de colaboradores que se han graduado en lengua de señas, y que cada vez, hacen del MIO un Sistema más incluyente.

El dato:
Desde el año 2017 se viene trabajando todo el tema de humanizar el servicio. Durante este tiempo aproximadamente 2.000 de los colaboradores han recibido las capacitaciones.

Síganos en nuestras redes sociales:

Facebook: https://www.facebook.com/MetrocaliMIO
Twitter: https://twitter.com/METROCALI
Canal YouTube: https://www.youtube.com/user/MetroCali
Instagram: https://www.instagram.com/metrocali_mio/
Canal de WhatsApp InfoMIO 3113086000