



Ambiente acogedor

- Los empleados demuestran evidencia de la creación de un ambiente acogedor y familiar.
- Los empleados usan insignias de identificación en todo momento.
- Todas las instalaciones son fáciles de navegar con señalización visible que es fácil de entender.
- Todas las instalaciones tienen horarios escolares u de oficina publicados.
- Los empleados reconocerán y saludarán a cada cliente con una sonrisa y un tono amable.
- Si sirve a otro cliente en ese momento, pregunte educadamente si le importaría iniciar sesión y esperar hasta que haya terminado de ayudar al cliente con el que está trabajando actualmente.
- Un área para que los visitantes inicien sesión está claramente etiquetada.
- Los asientos están disponibles para aquellos que deben esperar para ser servidos.
- El cuadro de comentarios del cliente se muestra visiblemente o se publica información para que los clientes proporcionen comentarios sobre la visita.
- Agradecer a los padres, visitantes y socios de la comunidad cuando cierran sesión.

Ambiente ordenado

- Las áreas de la oficina principal son ordenadas y apariencia ordenada.
- La oficina está restringida a los empleados que trabajan en el área o a los clientes que necesitan asistencia.
- Actitudes agradables y afán de proporcionar asistencia son evidentes.
- Existen procedimientos para informar o escalar las preocupaciones para el seguimiento.

Comunicación respetuosa y receptiva

- Los empleados se comunican de una manera cortés, respetuosa y proporciona a los clientes una experiencia personalizada.
- Los empleados contestarán el teléfono dentro de tres timbres, y de una manera amistosa, usando el nombre de la instalación y el nombre del miembro del personal. Por ejemplo, "Buenos días o buenas tardes. Gracias por llamar a la Escuela Secundaria Lamar. Este es John Smith. ¿Me das tu nombre?"
- Los estudiantes que ayudan en la oficina se identificarán indicando: "Estudiante hablando... ¿cómo puedo ayudarle?"
- Los empleados utilizan técnicas de escucha activas en todas las interacciones con los clientes y comunican la comprensión de su preocupación.
- Cuando un miembro del personal está fuera de la oficina por más de un día hábil, el correo de voz y las funciones de correo electrónico se activan para proporcionar opciones de asistencia inmediata e información con respecto al regreso del empleado.
- Las respuestas serán oportunas. Cada miembro del personal devolverá llamadas telefónicas y correos electrónicos en un plazo de dos días hábiles. Si no se puede proporcionar una respuesta en el tiempo asignado, se notificará al cliente y se le dará un tiempo estimado de respuesta.
- Si el cliente habla un idioma distinto del inglés, se encontrará a un miembro del personal bilingüe y se le pedirá que le ayude.

Personal bien informado

- Se informa a los empleados que SCS sirve a clientes internos y externos (empleados, estudiantes, padres, socios comunitarios).
- Los líderes de escuelas y oficinas centrales articulan claramente las expectativas con respecto al servicio al cliente de alta calidad.
- La información proporcionada a los clientes es precisa y coherente.
- Los empleados asumen personalmente la responsabilidad de ayudar o dirigir a los clientes a la persona o departamento apropiado.

Interacción sensible y sincera

- Los empleados mantienen la confidencialidad y privacidad de los estudiantes y sus familias.
- Los empleados tratan a todos los clientes y preocupaciones como asuntos delicados, mostrando respeto, independientemente de su identidad cultural o étnica.
- Los empleados tratan a todos los clientes (internos y externos) como una parte valiosa de la comunidad de SCS.
- Los empleados mantienen la calma y escuchan atentamente para entender la preocupación específica, independientemente del temperamento de los clientes.