



Service  
News #

28



# El rol del cliente interno: atención entre colaboradores.



**Autor:** Lourdes Lepe Garrido  
**Diseñador:** Ana Gabriela Ramos

**BANCO CHN**  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A  
**BCRDC**



# ¿Quién es el cliente interno?



Se refiere a todas las personas que laboran en una institución, los cuales satisfacen necesidades o expectativas de los clientes externos mediante productos o servicios que ofrece la institución.

El cliente interno interviene el procesos específicos en pro de resultados positivos, que aseguren el logro de objetivos comunes para bien de la institución y del propio crecimiento dentro de la misma.

Los trabajadores tienen como clientes internos a los compañeros de otras áreas o departamentos, siendo a quienes deben apoyar y servir en todo momento, para que el resultado y atención al cliente externo sea satisfactorio.

## La importancia de la comunicación efectiva entre los clientes internos

La aplicación de la comunicación activa, directa y comprensible, trae consigo la transmisión y recepción oportuna de ideas y planes de trabajo. Lo anterior, beneficia significativamente al alcance de objetivos comunes y a la mejora de la cultura interna.



# La atención entre clientes internos involucra:

## Accesibilidad

La disposición de los compañeros por atender sin exclusiones, disponiendo de una actitud de servicio, evitando cuellos de botella para la correcta gestión del proceso.



Se refiere a la capacidad de fluidez y facilidad para prestar un servicio a los compañeros, evitando requisitos innecesarios o sin valor agregado, centrando los esfuerzos en la resolución de problemas bajo las **buenas prácticas**.

## Trámites expeditos



## Atención humanizada

Este término se refiere al apoyo, sentido de igualdad, paciencia, respeto mutuo y amabilidad ante la solicitud de un compañero.



Se refiere a responder a una acción de forma semejante. En este sentido, es la capacidad de una persona a comportarse de manera similar con un compañero, el cual en su momento, brindó la ayuda óptima necesaria.



## Reciprocidad

## Sentido de urgencia

Se refiere a la capacidad de dar importancia a las solicitudes y problemáticas presentadas por los clientes internos, colaborando a su resolución con velocidad, responsabilidad y compromiso, mediante prácticas sanas y en pro de la mejora continua.



## Recuerda que...

Nadie da lo que no tiene, por lo que para poder **brindar una excelente atención al cliente externo**, es importante **empezar por brindar una buena y sana atención al cliente interno, entre compañeros.**

## Bibliografía

★ **San Miguel, P. (2007).**; **Calidad; Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado de:**  
<https://www.google.com.gt/books/edition/Calidad/M4KKceSe3f4C?hl=es&gbpv=0>

★ **Martínez, R. (2016).**; **Servicio al cliente interno. Todos somos clientes, todos tenemos clientes. Ediciones de la U. Recuperado de:**  
[https://www.google.com.gt/books/edition/Servicio\\_al\\_cliente\\_interno/TSejDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.gt/books/edition/Servicio_al_cliente_interno/TSejDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)

★ **Alles, M. (2016).**; **Diccionario de competencias: La Trilogía VOL 1 (Nueva Edición). Ediciones Granica. Recuperado de:**  
[https://www.google.com.gt/books/edition/Diccionario\\_de\\_compe-](https://www.google.com.gt/books/edition/Diccionario_de_compe-)