

# Sugerencias para tratar con cada tipo de usuario



**TALLER DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Montevideo, mayo de 2015

Dirección Nacional de Aduanas

# Usuario Polémico

- Sugerencias:

- ✚ Escuchar sus quejas con atención  
interrupciones

- ✚ No discutir. Adoptar una actitud amable, serena y tratar de tranquilizarlos

- ✚ Tratar de aclarar sus dudas

- ✚ Prestarles atención y que así lo perciban



# Usuario Sabelotodo

- Sugerencias:

- ✚ No quitarle la razón ni discutir

- ✚ Si se equivoca, mostrárselo discretamente

- ✚ Mostrarle la solución de forma que no se ofenda

- ✚ Adoptar una actitud serena y atenta, pero no dejarse dominar



# Usuario Minucioso

- Sugerencias:
  - + Demostrar serenidad e interés
  - + Trato correcto y amable
  - + Dar respuestas precisas y completas
  - + Demostrar eficacia y seguridad



# Usuario Hablador

- Sugerencias:

- ✚ Ser amables, pero mantener la distancia

- ✚ “Ir al grano”

- ✚ Mantener sobre ellos el liderazgo y la iniciativa de la conversación

- ✚ Dirigir nuestras preguntas a la obtención de respuestas concretas



# Usuario Indeciso

- Sugerencias:

- ✚ Inspirarle confianza y seguridad

- ✚ Aceptar sus puntos de vista

- ✚ Guiarle con preguntas abiertas y ayudarlo a que se explique

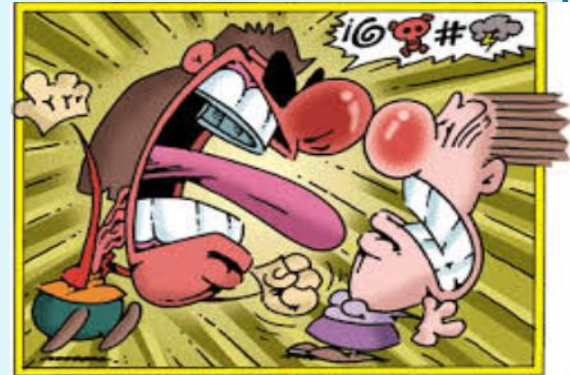
- ✚ Orientarle de forma concreta, ofreciendo pocas alternativas



# Usuario Grosero

- Sugerencias:

- + Ser cortés, pero teniendo actitud asertiva
- + Eludir su grosería, no dándonos por aludidos
- + Argumentar sin hacer caso de sus provocaciones



# Usuario Desconfiado

- Sugerencias:
  - + Conservar la calma y respetar sus ideas
  - + Hacerle preguntas
  - + Buscar puntos comunes
  - + No afirmar nada que no podamos demostrar
  - + No mostrarse insistente ni discutir

