

Una dirección al *Servicio de todos*

ABRIL
2020



NOTICIAS

NUEVOS PRODUCTOS
Y SERVICIOS

GENTE

EL TALENTO DE SERVIR

EL AÑO DEL *Servicio al Cliente*

Delia Olivares: Directora de Gestión Administrativa



¡VEN ACÁ!

En un mundo ampliado por la globalización, en el que el internet ha roto las barreras físicas, las opciones de compra son infinitas, por lo que el factor determinante para la fidelización de los clientes es la calidad del servicio.

Sin importar si en el puesto que ocupamos tenemos contacto o no con el cliente final, todos somos parte del servicio, pues cada acción que ejecutamos y la forma en que lo hacemos tiene un efecto en el proceso.

Las habilidades más importantes para lograr un excelente servicio al cliente son:

Empatía: *Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, reconocer y comprender sus sentimientos y actitudes.*

Adaptabilidad:

Cada cliente es distinto, incluso una misma persona puede cambiar en un momento dado en función de su estado de salud, familiar, financiero, laboral; ser capaces de adaptarnos a estos cambios nos permite responder positivamente.

Comunicación efectiva:

Para enriquecer nuestro vocabulario y así poder expresar correctamente el mensaje que queremos transmitir, recomiendo cultivar el hábito de la lectura. Iniciemos con textos breves y luego con libros sobre temas que sean de nuestro interés.

Conocimiento:

Enfocado al manejo de todos los aspectos relacionados con los productos y servicios que ofrecemos. Mantenernos atentos a las notificaciones de cambios en los procesos, las informaciones publicadas en la intranet y el correo electrónico, las capacitaciones; nos ayuda a permanecer bien informados para poder ofrecer una respuesta rápida con calidad.

¡La diferencia está en los detalles!

Algunas ideas sencillas para lograr una experiencia de servicio excepcional:

- *Hazle sentir a tus clientes que están tratando con personas, a todos nos gusta sentir que estamos tratando con un ser humano real, no con un robot.*

- *Mantente disponible para que tus clientes puedan comunicarse contigo.*

- *Atrévete a ir más allá de las necesidades de tus clientes, canaliza sus requerimientos si no son de tu función, da seguimiento hasta lograr una solución y ponte a la orden si necesitan algo más.*

¡Sorpréndelos! ¡Sé inolvidable!

BANFONDESA ha declarado el año 2020 como el año del servicio, en apoyo a esto el Departamento de Gestión Humana realizará actividades regionales con la campaña ¡VEN ACÁ! dirigida a todos los colaboradores, en las cuales aprenderemos a vivir nuestro valor de "Orientación hacia el Cliente" y nos encaminaremos a lograr nuestra visión institucional de "Ser el Banco más Ágil, Cercano y Amigable en servir a nuestros Clientes".

Con el propósito de dar a conocer los resultados del 2019 y presentar las proyecciones para este nuevo año, el pasado sábado 18 de enero se llevó a cabo la Reunión Corporativa Anual, en las instalaciones del Hodelpa Gran Almirante.

El acto contó con la participación del presidente ejecutivo, Cristian Reyna, directores, gerentes y el equipo de Negocios del banco.

En la actividad se premiaron los logros obtenidos por las sucursales y diferentes colaboradores, siendo destacada como sucursal del año Cayetano Germosén.

Para conocer los demás ganadores accede a nuestra página web <https://banfondesa.com.do/>



La unidad de Procesos ha puesto a tu disposición nuevas plantillas que permitirán iniciar el levantamiento de documentos para nuevos manuales, procedimientos e instructivos.



Ya iniciamos el programa de Sostenibilidad 3R, que consiste en reducir, reutilizar y reciclar nuestros residuos para evitar el impacto negativo al medioambiente. Las oficinas que formarán parte de la primera etapa de este proyecto serán la Oficina Principal y el Edificio Corporativo.

BANFONDESA APOYA EXHIBICIÓN DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS



En el marco del programa BANFONDESA RENOVABLE, el Banco de Ahorro y Crédito FONDESA, S.A. realizó en Santiago la primera exhibición de vehículos eléctricos con un enfoque educativo, de la mano de las empresas EV Auto Center, E Motors y Teruel & Co.

Durante la exhibición que se llevó a cabo los días 20 y 21 de febrero en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, se impartieron charlas educativas sobre energía limpia en medios de transporte y se exhibió una gama de vehículos, que incluye, motocicletas, pasolas, carros y patinetas.

01 ¿Por qué en BANFONDESA “Somos Servicio”?

Somos servicio porque nuestra razón de ser son nuestros clientes, sus sueños y experimentar la satisfacción de ayudarles a transformar positivamente sus vidas. Todo lo que hacemos está inspirado en la gente porque somos un banco con corazón, que siente y hace suyos los deseos de nuestros clientes internos y externos.

“Cada uno de nosotros de manera individual no es tan brillante ni tan poderoso como todos juntos”

02 ¿Qué significa el servicio como dinámica de trabajo para ustedes?

Es desarrollar una actitud empática, que nos permita identificar las necesidades tanto del cliente interno como del externo y atenderlas con éxito.

El servicio es la clave para lograr la diferenciación con el resto del mercado, alcanzar la fidelización del cliente y posicionar la marca; significa serle útil a los demás miembros del equipo para lograr con ello servir a nuestros clientes, esta visión de servicio es una luz que nos indicará por dónde existen mejores caminos para llegar a nuestros objetivos.



DIRECTORES

Eddy Pérez

Director de Negocios

Beatriz Mazutiel

Directora de Tecnología y Operaciones

Delia Olivares

Directora de Gestión Administrativa

César Céspedes

Director de Finanzas

José Alejandro Rodríguez

Director de Innovación y Desarrollo

Jennifer Pérez

Directora de Cumplimiento

Eric Crespo

Director de Gestión Integral de Riesgos
FONDESA



Todos nuestros actos diarios hacen más sencilla la ejecución de las tareas de cada miembro del equipo BANFONDESA.

“El servicio como parte de nuestro trabajo se traduce en escuchar, tener empatía con el otro, buscar la manera en la que podemos engranar los esfuerzos de todos en búsqueda de cumplir con los objetivos estratégicos del banco, satisfacer las necesidades de nuestros clientes y propiciar un clima de colaboración entre nuestro equipo de trabajo.”

03

¿Cómo influye el servicio en cada una de las áreas del banco?

El servicio está presente en la naturaleza misma del banco, en su estrategia misión, visión y valores. En el fondo es un trabajo que elegimos por vocación, y nos conquista de tal manera que se vuelve parte imprescindible de nuestras vidas, en el que las horas vuelan porque hacemos lo que amamos.

El servicio es parte de nuestra cultura en todas las posiciones, se siente en la calidez de la sonrisa que sentimos al llegar a una sucursal, en la familiaridad del trato cotidiano, en el entusiasmo con el que asumimos como propio cada uno de los proyectos del banco.

04

¿Cómo pueden los directores ayudar a mejorar la experiencia de servicio interno y externo desde su posición de liderazgo?

Generando un ambiente de apertura que posibilite la relación cercana con nuestros colaboradores e inculcar día a día esa cultura de buen servicio que queremos tener como elemento distintivo. Nosotros, como líderes, podemos ayudar con el ejemplo de servicio hacia los colaboradores, sirviendo de puente que conecta a las diferentes áreas.

05

¿Qué esperan los directores de los colaboradores este 2020?

Esperamos que la misión sea asumida como la mayor razón de ser, debemos hacer que nuestra filosofía institucional deje de ser un enunciado en un papel a ser parte de nuestro día a día. Esperamos que este año nos permita vivir con un estricto apego a los valores éticos.

Gente Con Corazón



Sugeiry Díaz
Coordinadora Regional de Negocios Cibao-Central

Nada me da más satisfacción que cuando puedo servir con calidad y agilidad.

En mi crecimiento profesional guardo con recelo las experiencias positivas de mis clientes. Un buen servicio suma clientes y fortalece relaciones internas y externas. La alegría de saber que tus acciones son un puente de solución no tiene precio.



Francisco Mercedes
Encargado Sucursal Miches

Uno de los casos que más ha marcado mi vida es el Señor Modesto López, un cliente con varias operaciones tomadas en el banco. Su negocio se vio afectado debido a situaciones personales, ante esta situación comenzamos a ofrecerle asesoría financiera al señor e ideas de negocios adaptadas a la necesidad de la comunidad.

Modesto se dedicó a hacer equipos de pesca y logró salir de sus deudas, está al día en BANFONDESA y lo que más me llamó la atención fue un que 18 de enero 2020 mi mamá fue sepultada y estando yo en mi casa materna fue a visitarme, y eso me impactó mucho.



Verónica Reynoso
Asistente de la Dirección de Negocios

El Talento de Servir

"El talento no ha de servir para saberlo y decirlo todo, sino para saber lo que se ha de decir de lo que se sabe" -Mariano José de Larra-

No todos fuimos creados con las mismas capacidades, pero hemos recibido la misma posibilidad para desarrollar el talento del servicio. Existen diferentes maneras en las que podemos usar el talento que hemos recibido; definiendo cuáles son las metas y propósitos que perseguimos en nuestras vidas y conociendo lo que hay en nuestro corazón.

Cada persona cuenta con un talento especial para ofrecer a los demás, y poniendo ese talento como servicio ocurren cosas maravillosas para nosotros y nuestro entorno, ya que al hacerlo, estamos cumpliendo parte de nuestro propósito en esta vida. Siempre hay formas y oportunidades para quienes desean ser luz de alguien más, solo hace falta prestar más atención, escuchar con más detalle y no perder de vista lo que sucede a nuestro alrededor. Caminemos agradecidos y conscientes de que, fuimos diseñados para servir.

PREVENIR EL CORONAVIRUS ESTÁ EN TUS MANOS

La **técnica correcta** para lavarse las manos **previene** el contagio



Deposita jabón en la palma y asegúrate cubra todas las superficies



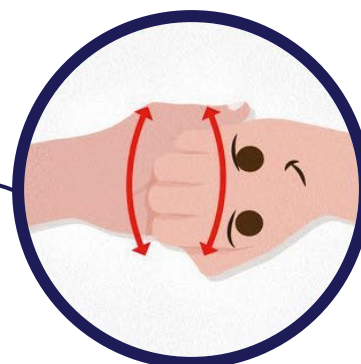
Frota...



La **palma derecha** contra el **dorso** de la mano **izquierda** y viceversa



De forma circular el **pulgar** izquierdo y viceversa



El **dorso de los dedos** de la mano opuesta



Las **palmas** de las manos **entre sí**, con los dedos entrelazados



La **punta de los dedos** de la mano derecha contra la izquierda y viceversa



Enjuaga y espera que el líquido se **seque y ¡listo!**



Utilizar la **toalla** para **cerrar** el grifo

