

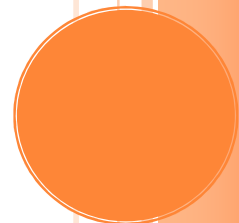


¿Cómo transmitir una buena imagen a nuestros clientes de Revisoría Fiscal o Auditoría?

"Hay tres cosas en esta vida que nunca vuelven atrás, la palabra pronunciada, la flecha lanzada y la oportunidad perdida"

www.nasaudit.com

25/06/2009



¿CÓMO TRANSMITIR UNA BUENA IMAGEN A NUESTROS CLIENTES DE REVISORÍA FISCAL O AUDITORÍA?



"Hay tres cosas en esta vida que nunca vuelven atrás, la palabra pronunciada, la flecha lanzada y la oportunidad perdida"

En nuestros trabajos de Revisoría Fiscal o Auditoría es importante manejar los temas técnicos, sin embargo, igual de importante es la imagen que proyectemos en nuestros clientes. Proyectar una buena imagen nos permitirá mantener buenas relaciones con nuestro cliente y la posibilidad de conseguir nuevos negocios.

Una buena imagen es la combinación tanto de la parte interior como de la parte exterior de una persona. Ser amable, educado, inteligente, agradable y vestir de forma elegante nos proyectará como profesionales integrales.

Nosotros somos la imagen de nuestro negocio.

"Hay tres cosas en esta vida que nunca vuelven atrás, la palabra pronunciada, la flecha lanzada y la oportunidad perdida". Una mala impresión es una oportunidad perdida. Por lo anterior, es importante tener en cuenta los siguientes consejos desde el inicio de la relación con nuestro cliente:

- 1) Saludar mirando a los ojos y con una sonrisa sincera
- 2) Pedir siempre el Favor y dar las Gracias
- 3) No debemos ser arrogantes, petulantes. "La sabiduría no se impone, simplemente se manifiesta y los demás la perciben"
- 4) Saber escuchar y mirar a los ojos a nuestro interlocutor

- 5) Ser puntuales, la puntualidad demuestra respeto hacia a las demás personas.
- 6) Ser amables, educados y agradables
- 7) Hacer que nuestro cliente se sienta importante de forma sincera
- 8) Programar las visitas a nuestro cliente con anticipación y elaborar y enviar un requerimiento de información con más de una semana de anticipación
- 9) Preparar las reuniones con el cliente definiendo objetivos y una agenda. Antes de iniciar la reunión apague el celular.
- 10) Respetar las opiniones del cliente y si estamos equivocados debemos aceptarlo. “La humildad es de sabios”
- 11) Llamar a las personas del cliente por su nombre
- 12) No mentir, recordemos que damos “fe pública”, una mentira por pequeña que sea puede hacer que nuestro cliente pierda la confianza en nosotros
- 13) Evitar las quejas continuas de nuestro trabajo y de nuestra vida en general
- 14) Evitar el uso de palabras vulgares y gestos exagerados
- 15) Buena ortografía y buena redacción, en las cartas y correos que enviemos a nuestros clientes debemos ser cuidadosos con la ortografía y la redacción, eso dice mucho de un profesional. Te recomiendo utilizar el corrector ortográfico de Word y leer mucho, eso enriquece nuestro vocabulario y nos ayuda con nuestra redacción
- 16) Leer y responder los correos de forma oportuna
- 17) Devolver las llamadas que no podamos responder
- 18) Cumplir con los compromisos adquiridos con el cliente de forma oportuna, en caso que no pueda cumplir debe informarle al cliente con anticipación

- 19) Responder siempre a una invitación que se nos haga, ya sea confirmando nuestra asistencia o excusando nuestra ausencia
- 20) Vestir de forma elegante y prestando atención a la higiene personal
- 21) El uso de accesorios elegantes (celular, bolígrafo, portátil, maletín, agenda, etc.) proyectan una buena imagen
- 22) Mantenernos actualizados en temas técnicos, leer y estudiar mucho, esa es la materia prima de nuestro producto
- 23) Mantenernos actualizados en temas de cultura general
- 24) Demostrar rectitud y honestidad, de nuestro trabajo dependen las decisiones que tomen terceras personas (Bancos, Inversionistas, Proveedores, Clientes, etc.)
- 25) Evite crear relaciones afectivas con los funcionarios de la compañía (noviazgos, amistades etc.), esto puede ser mal visto por los directivos de nuestro cliente
- 26) Debemos cuidar nuestro cuerpo hacer ejercicio, comer saludablemente e ir al médico
- 27) Aprender otros idiomas, la globalización trae nuevas oportunidades
- 28) Mantener una actitud positiva, leer y escuchar libros y grabaciones alegres, rodearnos de personas positivas, pensar y actuar en positivo. Personalmente recomiendo estos tres cortos videos:

Del libro Juan Salvador Gaviota de Richard Bach

http://www.youtube.com/watch?v=sTo_vHAW3cc&feature=related

Del libro el Alquimista de Paulo Coelho

<http://www.youtube.com/watch?v=kkDrRNw3Axo&feature=related>

Del libro "The Strangest Secret" de Earl Nightingale

<http://www.youtube.com/watch?v=cJ1fy6844Uw>

Hasta pronto!

Vladimir Martínez R.
Miembro del Equipo de Trabajo Nasaudit
Aportamos valor a través de nuestro conocimiento.
Bogotá D.C. / Colombia
info@nasaudit.com
www.nasaudit.com