Distrito Escolar Independiente, de Austin

Normas de servicio al cliente

El Distrito Escolar de Austin está convencido de que uno de los principales factores para asegurar un alto nivel de aprovechamiento estudiantil es crear un ambiente de aprendizaje escolar en el que los visitantes se sientan bienvenidos y valorados. Cuando usted — como padre, visitante, socio escolar o empleado — interactúa con un miembro de AISD, puede esperar lo mejor de nosotros en cuanto a:

Cortesía y respeto

- A todos los clientes se les tratará con respeto y dignidad, cualquiera que sea su identidad cultural o étnica.
- Todo miembro del personal será cortés durante cualquier interacción con clientes.
- Todo miembro del personal respetará la confidencialidad y privacidad del cliente.
- Todo miembro del personal se comunicará desde una perspectiva positiva.

Comunicación

- Each staff member will acknowledge and Todo miembro del personal reconocerá y saludará a un cliente en cuanto llega a las instalaciones del distrito. Si es necesario, pídale que por favor espere a que usted termine con el cliente al que esté atendiendo en ese momento.
- Todo miembro del personal contestará los teléfonos dentro de las tres primeras señales del timbre, y de manera amistosa y bien dispuesta, usando el nombre de la instalación y su nombre propio. Por ejemplo: “Escuela primaria Casey. Le habla Mary Smith. ¿En qué puedo servirle?”
- Todo miembro del personal se asegurará de que la información que dé a los clientes sea exacta, congruente y, si es preciso, devolviéndole luego la llamada.
- Todo miembro del personal aplicará técnicas de escucha activa en todas sus interacciones con clientes.
- Cuando un miembro del personal esté fuera de la oficina durante más de un día de trabajo normal, aprovechará los recursos de la máquina grabadora o del correo electrónico para dar al cliente información sobre su hora de regreso a la oficina y opciones a las que puede recurrir.

Muestras de disponibilidad

- Todo miembro del personal asumirá personalmente la responsabilidad de ayudar al cliente o guiarlo hacia la persona indicada.
- Las respuestas se darán a tiempo. Todo miembro del personal devolverá llamadas telefónicas y mensajes electrónicos dentro del término de dos días hábiles. Si una respuesta requiere más tiempo, se advertirá al cliente y se le dará un tiempo estimado para la respuesta.
- Si el miembro del personal nota que el cliente habla una lengua distinta del inglés, localizará a un miembro bilingüe del personal y le pedirá que atienda al cliente.

Ambiente

- Todo miembro del personal es responsable de crear un ambiente acogedor y amistoso con familias, en todas las instalaciones del distrito.
- Los miembros del personal deben llevar puestos sus distintivos de indentificación, en todo momento.
- Todas las instalaciones serán fáciles de recorrer y las señales serán visibles y comprensibles.
- Todas las instalaciones anunciarán sus horas de oficina.
- Todas las señales estarán escritas de manera o en tono positivo.
- Todas las comunicaciones se actualizarán con regularidad.

Aprobado por la Asociación de Administradores de Escuelas Públicas de Texas

Marzo de 2007