











### c) Personales

-  Ahorro de tiempo derivado de conocer e identificar las expectativas del ciudadano.
-  Aprende a manejar situaciones estresantes más efectivamente.
-  Aprende a detectar lo que los ciudadanos esperan, es más eficiente y aprende más.
-  Aumenta su propia credibilidad ante los ciudadanos al dar un servicio de calidad y crece su valor ante la misma institución.
-  Es partícipe de la imagen de mejora continua del servicio que presta la institución.
-  Desarrolla el auto-control y mejora su eficiencia.
-  Desarrolla grandes habilidades de escucha activo y empatía dando un servicio de excelencia.
-  Promueve la innovación y creatividad en la atención al ciudadano.




Saber responder  en situaciones de crisis **危機** con los ciudadanos, dando seguimiento adecuado y asistencia para hallar la mejor solución a su problema.




Promueve las habilidades y talentos  propios y la disciplina de la auto-evaluación para mejorar.



Mejora su disposición para el  trabajo, promovido por la satisfacción del deber cumplido.



Saber manejar  situaciones difíciles, reconociendo estilos de personalidad, respondiendo de manera efectiva ante comportamientos específicos y ciudadanos difíciles.

