

MANUAL PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE

Código: CA-M-002
Versión: 002
Fecha: 12/02/2020
Página **1** de **4**

1. OBJETIVO:

Marcar las pautas de actuación/ comportamiento de los funcionarios de la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia.

2. ALCANCE:

El Manual de Protocolo de Servicio al Cliente aplica para todos los procesos

3. CONTENIDO:

3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

- Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar a quien tiene prisa y suaviza a quien viene a quejarse.
- Siempre se debe priorizar al usuario ante cualquier tarea. Evite seguir una conversación con el compañero, o continuar con cualquier otro asunto que no sea de tipo laboral.
- Salude de manera amable al cliente "Buenos días, buenas tardes, en que puedo servirle"
- Diríjase siempre a la persona mirándola a los ojos y demostrando interés en su solicitud.
- Pida siempre información extra si la ocasión lo amerita.
- Siempre se debe brindar atención independientemente de su estado de ánimo.
- Tenga en cuenta tanto lo que dice como la forma en que lo dice y recuerde siempre que la expresión corporal también hace parte de la comunicación.
- Tenga en cuenta siempre las palabras que use así como el tono de voz, esto revela lo que está pensando o sintiendo.
- Refiérase siempre a los clientes como, señor, señora, joven. No se deben usar apelativos como amor, gordo, amiguita, mi vida, cariño etc. Así usted quiera parecer amable, el cliente se debe tratar con respeto.
- No ventile los problemas de la empresa delante de los clientes, ni culpe a otras áreas de los problemas que pueda tener.
- Use un lenguaje y tono adecuado dentro de las instalaciones de la empresa.
- Trate en lo posible de satisfacer al cliente, busque alternativas de solución y oriéntelo en lo que requiera.
- Si su respuesta definitivamente es no, dígalos de la manera adecuada.
- No diga nunca "eso no me corresponde, no sé, no es mi trabajo" si la solicitud no es de su competencia oriente al cliente,

garantice su adecuada atención.

- Erradicar por completo la utilización de los términos diminutivos y cariñosos al dirigirse a nuestros usuarios y compañeros de trabajo.

3.2. PROTOCOLO DE COMPORTAMIENTO EN EL ÁREA LABORAL

- Salude y despídase tanto a la hora de llegada como de salida.
- Sea puntual para asistir a su jornada laboral, reuniones o capacitaciones.
- No se salga de las reuniones o capacitaciones sin haber terminado, es de mala educación, si debe hacerlo excútese con el facilitador.
- Evite comentarios con sus compañeros durante una reunión o capacitación.
- Se recomienda no tutear a las personas mayores.
- Sea cortés, es indispensable en el ámbito laboral.
- Sea amable
- Tenga una comunicación clara y honesta con los compañeros de trabajo
- Maneje un tono moderado de voz
- Evite los comentarios de pasillo, ya que contribuye a que surjan situaciones de estrés, malestar e incluso violencia en nuestro lugar de trabajo.
- Conserve siempre un buen trato en el área laboral, es importante para motivar a los trabajadores y hacerlos sentir parte de la institución.
- Mantenga limpio y en buen estado su sitio de trabajo para estar a gusto y desarrollar bien sus actividades.
- Tenga un trato respetuoso con el personal interno de la entidad.
- No está permitido fumar en las instalaciones de la entidad.
- No está permitido comer en su puesto de trabajo.
- No está permitido masticar chicle.
- Evite negociaciones informales en el horario laboral (Compra y venta de productos)

- Programe adecuadamente con sus compañeros de departamento el horario para la toma del refrigerio. El tiempo para esta actividad no puede superar los 15 minutos por jornada.
- No haga visita en otros puestos de trabajo y no deje el suyo solo.
- No hable de sus compañeros con sus homologos, puede incurrir en actitud disociadora. Coméntele a su compañero de forma cordial, cuales son sus debilidades.
- El ingreso de los clientes/usuarios a las oficinas deber ser autorizado previamente por la recepcionista o asistente de Promoción y Desarrollo según corresponda el caso y debe ser consultado al funcionario la disponibilidad de atender a los usuarios que lo requiera.

3.3 PROTOCOLO DE VESTUARIO

Personal Femenino

- Porte el uniforme con elegancia y evite adornos y peinados excesivos que puedan deslucirlo.
- El personal que no porte el uniforme, debe estar muy atento a que su ropa sea de buena calidad en lo posible, discreta, poco escotada, sin transparencias y para nada provocativa.
- Evite el exceso de joyas y complementos.
- Nunca se debe llevar sandalias con medias.
- Los zapatos debene estar siempre limpios y lustrados.
- No se deben utilizar fragancias fuertes.

Personal Masculino

- Porte el uniforme con elegancia.
- Los hombres deben afeitarse diariamente o lucir una barba bien cuidada.

- Llevar las uñas cortas y libres de partículas.
- Combinar las medias con el pantalón y los zapatos.
- La correa debe ser siempre del mismo color que los zapatos.
- No usar camisa o camiseta por fuera del pantalón.
- Los zapatos deben estar siempre limpios y lustrados.
- No utilizar fragancias fuertes.

3.4. PROTOCOLO PARA EL USO DEL TELEFONO FIJO Y CELULAR

- Es importante contestar en los primeros 3 tonos de cada llamada. No es correcto dejar que suene el teléfono y hacer esperar a quien llama. Contestar rápidamente al teléfono denota un interés por atender la llamada.
- Institucionalmente la recepcionista o persona que atiende una llamada siempre deberá presentar a la empresa que representa, saludar y seguidamente deberá presentarse a sí misma.
- Si el funcionario solicitado no puede atender una llamada por estar en una reunión, tome el número telefónico de quien llama, nombre y mensaje, respondiendo que cuando se termine la reunión se le devolverá la llamada, con el fin de no incomodar a la persona que desea obtener la comunicación.
- No se deben hacer llamadas de larga duración. Deben ser justas y necesarios sobre todo si estamos en el trabajo cuando el teléfono es prestado.
- Cuando asista a una reunión o capacitación mantenga siempre el celular en silencio en caso de estar esperando una llamada urgente.
- Nunca llame a sus clientes antes de las 9:00 am ni después de las 10:00 pm
- Evite hacer llamadas personales en horario laboral.
- Evitar el uso de smartphones mientras se le presta el servicio a los clientes.