

Protocolo de Call Center.



Objetivo: Establecer protocolos de atención que ofrezcan ideas de diálogos que se pueden emplear para obtener un trato más cálido con el cliente y garantizar integralmente la prestación de un adecuado servicio a través de los canales de atención: presencial y telefónico.



Políticas

1. Disponibilidad multicanal: Estar disponibles en todos los canales de atención y con el servicio que el cliente necesite: Sistema Virtual, Call Center y Oficinas, Horarios de atención en oficinas y canales de atención según las necesidades del cliente.
2. Amabilidad y disposición: Trato amable y cordial en el saludo y despedida, disponiendo toda la atención al cliente en el momento del servicio ofrecido.
3. Imagen, satisfacción: Imagen que el beneficiario tiene sobre la entidad en la prestación del servicio. Satisfacción del servicio prestado
5. Mantener o incrementar la autoestima: Trate al cliente con respeto y hágalo sentir importante, Sea cortés y atento, Sea específico.
6. Escuchar y responder con empatía: Es tomarse el tiempo para escuchar lo que el cliente dice, comprender la situación y sus sentimientos poniéndose en el lugar de él y demostrar que uno entiende lo que siente.
7. Cordialidad en la comunicación: Durante todo el tiempo de contacto con el Cliente deben mantenerse las normas básicas de cortesía.

8. Uso de un lenguaje claro y sencillo: Evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/ó términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita, acorde con la política de la Entidad.

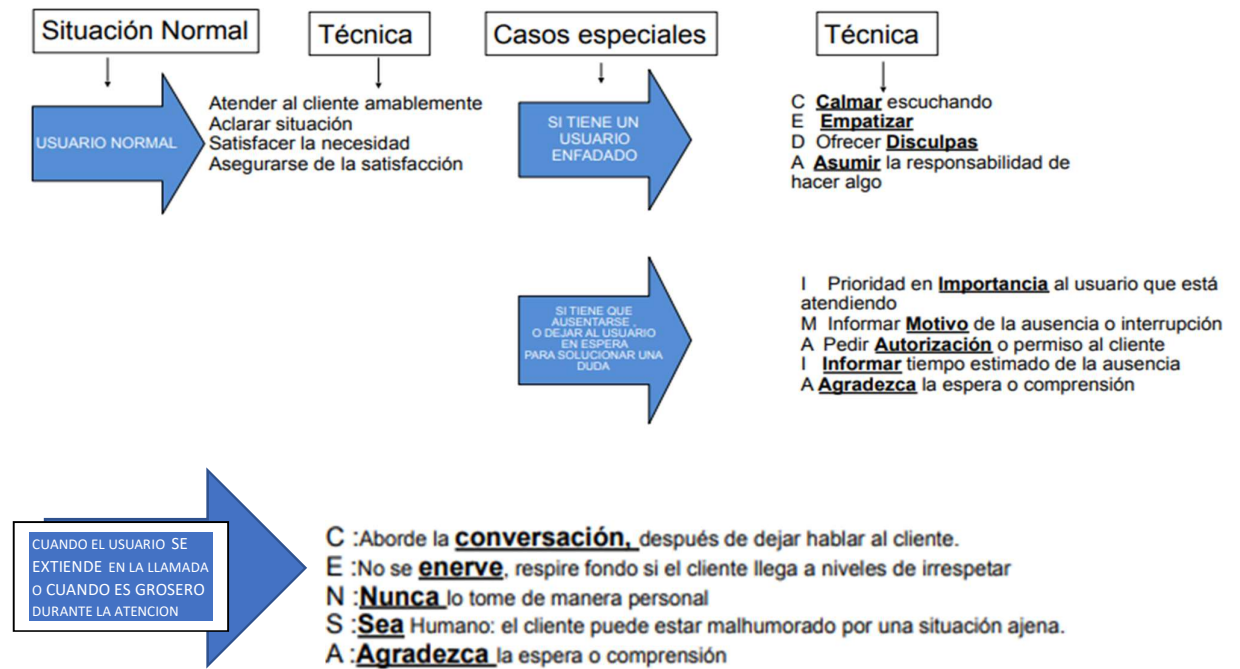
Esta guía, deberá contener orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión de los asesores en su proceso con los usuarios para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Ejemplo

Asesor ccc		Usuario
	<ul style="list-style-type: none"> • buenos días (tardes) bienvenido a la Cámara de Comercio de Cùcuta, mi nombre es (nombre y apellido) en que puedo ayudarlo (la) • me indica que desea conocer si el tramite de creación de empresa que usted realizo està listo. • con gusto vamos a revisar la información, es tan amable me confirma los datos para hacer la consulta en el sistema: • documento, nombre, telefono celular, etc. • Sr_____autoriza usted a la Càmara de Comercio para el uso de los datos de acuerdo a la politica de tratamiento de datos para fines relacionados con el objeto social de la entidad. • sr_____sus documentos ya se encuentran listos, por favor pasar a recogerlos a la cll • fui claro con la información suministrada sr_____ • puedo ayudarlo con algo mas? • sr_____recuerde que lo atendio (nombre y apellido) que tenga un buen día. 	 <ul style="list-style-type: none"> • gracias, habla con sr_____ hace 3 días registre una empresa, me gustaría conocer si ya esta inscrita. • • si, gracias • • • • si, claro. • • muchas gracias, • • pasare por el. • • • buen día gracias. •

- Con estos protocolos se ofrecen ideas de diálogos que se puedan emplear para dar un trato cálido al cliente.

PROTOCOLO DE SERVICIO



IDEAS O SUGERENCIAS PARA IMPLEMENTAR

1. Realizar role play, vinculando los funcionarios de servicio al cliente, ya que deben estar preparados para resolver sus preguntas o inquietudes. A la vez, deben conocer cómo manejar situaciones en el que el cliente está molesto, insatisfecho, entre otros.
2. Realizar una guía práctica con diferentes situaciones, o con las preguntas más usuales de los usuarios.
3. Realizar llamadas como cliente incognito para conocer la atención y el servicio del call center.