	<b>MANUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> D-RP-001
	<b>Página 1 de 8</b>	<b>Fecha de Aplicación:</b> 01 de diciembre de 2009
		<b>Versión:</b> 02

**OBJETIVO:** Describir las características y/o atributos del servicio al cliente en el Centro de Atención Empresarial CAE de la Cámara de Comercio de Pasto.

**ALCANCE:** Aplica para el servicio al cliente brindado por el personal del CAE (Informador, Asesor, Cajero, entre otros) desde el contacto inicial con el empresario cuando llega a Cámara de Comercio por creación de empresa y/o matrícula hasta la terminación de la atención en el ciclo CAE.

### **CONDICIONES GENERALES:**

Contacto Inicial:

- El contacto inicial es clave para que el proceso de constitución, creación y legalización de empresa se desarrolle satisfactoriamente en un clima cordial en todos los puntos del ciclo CAE.
- Se debe atender al usuario con amabilidad y respeto.

Desarrollo:


- Durante la atención en todos los puntos se debe escuchar activamente al empresario y de ser posible, sin interrupciones, mostrando comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal.
- En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, se procurará a tranquilizarlo y ofrecer comprensión.
- Es prioritario en todos los puntos identificar las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto para hacer más agradable el trato.
- Brindar toda la información que el empresario solicite y según la percepción ofrecer otra información que satisfaga sus necesidades.

Terminación:

- Después de brindar la atención se preguntará al empresario si hay algún asunto más en el que se le pueda ayudar.
- Al término de la atención, se comprobará la satisfacción del empresario con la atención recibida verificando si se solucionó sus necesidades con el servicio recibido.
- Finalmente, nos despediremos, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

Durante toda la prestación del servicio en el CAE se recomienda:

- Mantener orden en las terminales y puestos de trabajo.
- Cuidar el aspecto personal externo.
- Acoger y tratar al empresario de manera amable y cordial.
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del empresario y reformular los hechos importantes.
- Hablar siempre de Usted, utilice palabras cordiales ( por favor y gracias, si señor, claro que si con mucho gusto).
- Mantenga el interés permanente por el cliente demostrando preocupación por satisfacer su necesidad.

	<b>MANUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> D-RP-001
	<b>Página 2 de 8</b>	<b>Fecha de Aplicación:</b> 01 de diciembre de 2009
		<b>Versión:</b> 02

## DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

### 1. CARACTERÍSTICAS – ATRIBUTOS DEL SERVICIO EN EL CAE.

Para que un servicio al empresario sea de calidad, debe tratar de cumplir con algunas características o atributos, los cuales se mencionan a continuación:

**Confiable:** Que se presten los servicios de tal forma que los empresarios confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento a los empresarios.

**Amable:** Brindar a los empresarios el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

**Efectivo:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los empresarios.

**Oportuno:** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido, caracterizándose por la rapidez y eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes del empresario, tanto de información, asesoramiento o tramitación.

**Transparente:** Suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el tema de interés solicitado por el empresario.


**Actualizado:** Anticipándose a las necesidades cambiantes y renovando de manera constante la información que se facilite.

**Lenguaje sencillo:** Comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.

**Empatía:** Que se tenga la capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás (Sensibilidad) promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

**Tolerancia:** Que se pueda comprender al empresario en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

### 2. PAUTAS COMPORTAMENTALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL CAE.

	<b>MANUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> D-RP-001
	<b>Página 3 de 8</b>	<b>Fecha de Aplicación:</b> 01 de diciembre de 2009
		<b>Versión:</b> 02

En el CAE se establece y propicia los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde el usuario empresario se sienta a gusto con el servicio, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

## 2.1 ATENCIÓN PRESENCIAL:

Es cuando el empresario recurre personalmente al CAE a solicitar algunos de los servicios, trámites, realizar petición una queja o un reclamo entre otras.

### Factores principales en la atención presencial

**La Voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el empresario, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

**El Aspecto:** La presentación adecuada mostrará una imagen corporativa que produzca buena percepción de los usuarios frente al CAE. Se requiere de cada uno de los colaboradores del CAE, su identificación con respectivo carné a la vista de los usuarios.

**Expresividad en el Rostro:** Es fundamental mirar al usuario, empresario demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se esta dando. Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se esta brindando.

**La Postura:** la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.


## 2.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Es uno de los medios por donde se reciben llamadas que el empresario utiliza para solicitar información, realizar las Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones etc.

### Factores principales en la atención telefónica

**El Tono de la Voz:** Elemento básico en la atención telefónica pues no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir del CAE por ello, la voz debe tener un timbre agradable estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

- Inicio de contacto: tono calido y amable
- Momento de dar información: reflejar seguridad.
- Cuando se llega a dar la información mostrar seguridad
- Cuando el empresario recurre por una duda o queja reclamo: ser persuasivos, contundentes y seguridad en la voz.

	<b>MANUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> D-RP-001
	<b>Página 4 de 8</b>	<b>Fecha de Aplicación:</b> 01 de diciembre de 2009
		<b>Versión:</b> 02

- Fin de información: ser concluyente
- Despedida: tono calida y amable

**La Velocidad:** El ritmo de la atención telefónica en general es mas lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo, lo ideal es adaptar la velocidad a la velocidad del ciudadano que habla.

**La Pronunciación:** Es necesario que el colaborador hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el empresario comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular

### 3. TÉCNICAS PARA OBTENER INFORMACIÓN

**PREGUNTAS ABIERTAS.** Permiten al empresario que desarrolle su información con mayor profundidad

*Ejemplo: ¿Podría explicármelo con mayor profundidad...?*

**PREGUNTAS CERRADAS.** Inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto.

*Ejemplo: ¿Es usted persona jurídica?*

**PREGUNTAS ALTERNATIVAS.** Permite al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles y ayudan a tomar decisiones.

*Ejemplo: ¿El trámite lo realizo el mes pasado o este mes?*

Es importante darle a entender lo que el empresario siente y que el perciba que se le esta escuchando

*Si señor entiendo su posición...*

*Comprendo lo que me dice*


*Tiene usted la razón*

### 4. TÉCNICAS DE ESCUCHAR ACTIVA

La mayoría de las personas creen que el proceso de escucha se caracteriza simplemente por escuchar y responder, pero este consta de 4 fases:

**Sentir:** se caracteriza por oír y captar expresiones verbales y no verbales. En esta fase se debe tener mucho cuidado al producir inferencias motivadas por lo que sentimos percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que por ultimo se pueden convertir en distorsiones.

**Interpretar:** es la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende

	<b>MANUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> D-RP-001
	<b>Página 5 de 8</b>	<b>Fecha de Aplicación:</b> 01 de diciembre de 2009
		<b>Versión:</b> 02

**Evaluar:** Fase donde se valora la información que hemos recibido, su forma de utilización, y en que momento tenemos la suficiente para poder responder.

**Responder:** Es el momento donde damos la información que necesita interlocutor.

Las siguientes técnicas nos van a ayudar a realizar una verdadera escucha activa:

- Establecer un clima agradable e intentar que el empresario se encuentre a gusto.
- Oírlo en sus propios términos.
- Tener una formación acorde a los contenidos que queremos transmitir.
- Ser comprensivo con sus circunstancias.
- Evitar las distracciones.
- Escuchar y resumir las ideas esenciales.
- Repetir lo que ha dicho.
- Comprender la estructura interna de su mensaje.
- Escuchar como si tuviéramos que realizar un informe.
- Tomar notas.
- Solicitar más información.
- Formular preguntas y reclamar ejemplos prácticos.

#### 4.1 Ventajas de una escucha activa

Entre las ventajas que proporcionan la escucha activa, podemos enumerar las siguientes:


- *Reduce la tensión.*
- *Ayuda a comprender a los demás.*
- *Sirve, como ya hemos dicho, de fuente de aprendizaje.*
- *Estimula la cooperación con los demás.*
- *Aumenta la confianza del interlocutor.*
- *Proyecta una imagen de inteligencia y respeto en el empresario.*

### 5. TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En general la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, enfrentamiento confrontación.

Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía. Entre otros aspectos se debe tener en cuenta los siguientes:

- No se muestre nunca agresivo verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, demuéstrese conciliador.
- Adáptese a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Preste atención a las necesidades de todos.
- Reconoce los valores de los demás tanto como los propios.

	<b>MANUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> D-RP-001
	<b>Página 6 de 8</b>	<b>Fecha de Aplicación:</b> 01 de diciembre de 2009
		<b>Versión:</b> 02


- Separe el problema de las personalidades. Sea duro con el problema, pero suave con las personas.
- Trácese como objetivo, la búsqueda de la solución: todos deben ganar.

## 5.1 EJEMPLOS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS


<b>ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA</b>	
<b>OFRECER DISCULPAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresar "lo siento", "lamento que",...</li> <li>▪ Evitar justificarse</li> <li>▪ Evitar criticar al empresario, otros empresarios, otros colaboradores, sectores, ...</li> </ul>
<b>EMPATIZAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar", ...</li> <li>▪ Evitar comunicar ansiedad o impaciencia</li> <li>▪ No interrumpir al empresario enojado; dejar que se desahogue</li> </ul>
<b>TRANQUILIZAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo",...</li> <li>▪ Explicar qué va a hacer para ayudar al empresario</li> <li>Usar un lenguaje accesible al empresario</li> </ul>
<b>ESPECIFICAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hacer preguntas para establecer los hechos</li> <li>▪ Escuchar al empresario y dar muestras de asentimiento</li> <li>▪ Repetir lo esencial del relato del empresario para mostrar/confirmar su comprensión</li> </ul>
<b>ACTUAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según corresponda iniciar la solución del problema</li> <li>▪ Vencer dificultades (creatividad)</li> </ul>
<b>ASEGURAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Según corresponda: informar de la corrección de problemas</li> <li>▪ Informar de los avances realizados en la corrección del problema</li> <li>▪ Indicar al empresario los pasos siguientes cuando sea necesario</li> </ul>

## 6. EJEMPLO DE ACTUACIONES SEGÚN TIPOLOGÍAS DE EMPRESARIOS

<b>TIPOLOGÍAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>EJEMPLO PARA SU TRATAMIENTO</b>
<b>DESAGRADABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Busca discusión</li> <li>▪ Pretende llevar siempre la razón</li> <li>▪ Pertenece al grupo de los eternos descontentos</li> <li>▪ Habla bruscamente</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dejar que hable cuanto quiera</li> <li>▪ Ser pacientes al escucharle</li> <li>▪ Conservar la calma, el dominio de la situación</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discutir</li> <li>▪ Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos</li> <li>▪ Entrar en su juego provocativo</li> </ul>
<b>DISTRAIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se distrae constantemente</li> <li>▪ Su expresión es de ausencia</li> <li>▪ No escucha</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concentrar su atención sobre pocos asuntos</li> <li>▪ Despertar su interés y curiosidad con datos precisos</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distraerse</li> <li>▪ Cansarle</li> <li>▪ Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica</li> </ul>
<b>SILENCIOSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rostro sin expresión</li> <li>▪ Aspecto de no escuchar</li> <li>▪ Apenas responde a las preguntas; no pregunta</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escucharle con simpatía</li> <li>▪ Conducir la conversación hacia el servicio que interese</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manifestar impaciencia</li> </ul>

	<b>MANUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> D-RP-001
	<b>Página 7 de 8</b>	<b>Fecha de Aplicación:</b> 01 de diciembre de 2009
		<b>Versión:</b> 02

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distraerse</li> <li>▪ Perder la misión de oferta del servicio</li> </ul>
<b>INDECISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es incapaz de tomar una decisión</li> <li>▪ La duda es su manera de ser</li> <li>▪ Pide consejo continuamente</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Darle consejos útiles</li> <li>▪ Ser sus asesores</li> <li>▪ Descubrir sus motivaciones e interés</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dejar languidecer la entrevista, la conversación</li> <li>▪ Abandonar al cliente a su suerte</li> <li>▪ Esperar que él/ella tome la iniciativa</li> </ul>
<b>TIPOLOGÍAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>EJEMPLO PARA SU TRATAMIENTO</b>
<b>IMPORTANTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intenta demostrar que posee un conocimiento infalible</li> <li>▪ Los servicios, los negocios no le causan problemas</li> <li>▪ Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones</li> <li>▪ Puede que sea más competente que nosotros</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escuchar con mucha atención</li> <li>▪ Dar importancia a sus ideas</li> <li>▪ Ser muy pacientes y atentos</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrariarle</li> <li>▪ Dejarse impresionar por sus conocimientos</li> <li>▪ Mostrarse desconcertados</li> </ul>
<b>PRESUROSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se muestra impaciente, nervioso, agitado</li> <li>▪ Consulta a menudo su reloj</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escucharle con atención</li> <li>▪ Fijar su atención en los puntos básicos del servicio</li> <li>▪ No hacerle perder tiempo</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enredar nuestra argumentación</li> <li>▪ El nerviosismo</li> </ul>
<b>REFLEXIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se toma mucho tiempo para reflexionar</li> <li>▪ Es lento de movimientos y palabras</li> <li>▪ Parece que su tiempo es ilimitado</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escucharle con atención</li> <li>▪ Tomarse tiempo</li> <li>▪ Repetir los argumentos en términos diferentes</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ser bruscos</li> <li>▪ Presionarle</li> <li>▪ Demostrar impaciencia en terminar la conversación</li> </ul>
<b>TÍMIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le falta conocimiento del servicio</li> <li>▪ Teme cometer errores</li> <li>▪ La falta de confianza en sí mismo</li> <li>▪ Tiene dificultades para expresar lo que quiere</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La argumentación debe ser amplia</li> <li>▪ Preocuparse de que nos comprenda</li> <li>▪ Crear un clima de confianza</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hacer muchas preguntas</li> <li>▪ Acentuar su incomodidad</li> <li>▪ Mostrarse impacientes o incómodos</li> <li>▪ ante su timidez</li> </ul>
<b>MINUCIOSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sabe perfectamente lo que desea</li> <li>▪ Es concreto y conciso</li> <li>▪ Suele ser tajante y utiliza pocas palabras</li> <li>▪ Exige rapidez, atención y eficacia</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demostrar seriedad y atención hacia él/ella</li> <li>▪ Trato correcto y amable</li> <li>▪ Dar una respuesta precisa y concreta</li> <li>▪ Ser ordenado en la forma de solicitar y ofrecer información</li> </ul>

	<b>MANUAL DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> D-RP-001
	<b>Página 8 de 8</b>	<b>Fecha de Aplicación:</b> 01 de diciembre de 2009
		<b>Versión:</b> 02

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desea información exacta y respuestas concretas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A ser posible ofrecerle información</li> <li>▪ escrita</li> <li>▪ Demostrar eficiencia</li> </ul>
--	---	--