



VERSIÓN:	CÓDIGO:	FECHA:
001	ML-PRO-003	2017-07-10

Protocolos generales para la atención y servicio al usuario

Definición

El protocolo para la atención y servicio al usuario, es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

Política de cliente

“Nuestros clientes encuentran fácilmente la información y el acompañamiento que requieren, acceso a múltiples canales a través de los cuales siempre son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos”

Marco General:

La Cámara de Comercio de Bogotá busca construir relaciones con los clientes, que generen vínculo y lealtad. Para esto ha definido como factores claves, la CALIDAD, la OPORTUNIDAD, la ATENCIÓN, la COMODIDAD y el RESPETO; los cuales se constituyen en foco de estudio y mejoramiento permanente.

Estos factores se constituyen en una ecuación en la que cada uno debe sumar y se describen de la siguiente forma:

- **La calidad**, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia de los productos y servicios, conocimiento y claridad de la información, cumplimiento de las especificaciones, entre otros).
- **La oportunidad**, en el cumplimiento a lo que el cliente requiere en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria), sobre lo que la CCB se ha fijado rigurosas metas.
- **La atención y disposición** de los colaboradores en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad, interés por el cliente).
- **La comodidad**, en la disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).
- **El respeto por el cliente**, sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones.

Enfoque del Servicio al Cliente

El cliente es el centro del propósito superior, pues se constituye en el fin último y también el mecanismo para lograrlo.

Lo anterior se refleja en nuestros procesos de la siguiente forma:

- **Reconocer al cliente como único:** Para la organización y propender por su atención integral.
- **Entender a los clientes y al mercado:** Estudiamos de manera permanente las necesidades, expectativas de los clientes y el entorno en el que se relacionan.
- **Desarrollar ofertas acordes:** Garantizamos que los productos y servicios que desarrollemos sean validados por el cliente y contrastados con sus necesidades reales.
- **Entregar los servicios:** Aseguramos el acceso al portafolio a través de **múltiples canales** de interacción con el cliente, buscando que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades.
- **Retroalimentar:** Generamos diversos mecanismos formales para escuchar la voz del cliente,

sabemos cómo ha sido su relación y experiencia con cada servicio utilizado y garantizamos respuesta a todas sus reclamaciones en el tiempo establecido.

Nuestra política se basa en un relacionamiento con el cliente en el cual el recurso humano es el principal actor, por lo que la "orientación al cliente" se constituye en una competencia institucional, que se fortalece a través de formación y entrenamiento y se apoya con sensibilización en cultura de servicio, protocolos y auditorías, constituyendo un equipo humano comprometido con la **mejora continua en el servicio**.

Protocolo de atención presencial

Saludo

Características:

- Mirar a la cara.
- Actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

"Buenos días/tardes, bienvenido(a) a la Cámara de Comercio de Bogotá, mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo ayudar?"

Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.

Despedida

Características:

- Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.
- Actitud amable.
- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

"¿Hay algo más en lo que le pueda servir?, que tenga un buen día"

Protocolo de atención telefónica

Operadores LRI

Saludo

Características:

- Actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

"Cámara de Comercio de Bogotá, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo colaborar?"

Durante la llamada

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.

"Permítame un momento por favor, gracias por esperar"

Si requiere transferir la llamada:

- Informe al cliente que va a transferir la llamada
- Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde.
- Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un mail al responsable de atenderla.

Despedida

Características:

- Actitud amable.

- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.
- Pedirle que evalúe la llamada (solo aplica para la LRI)

“Es clara la información Sr. Sra. Xxx”

“Sus sueños son nuestra empresa, le habló xxx de la Cámara de Comercio de Bogotá, lo invito a calificar el servicio de la llamada”

“Que tenga un buen día”

Protocolo de atención virtual - web

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat.

Características:

- Saludar
- Analizar y comprender la solicitud
- Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
- Utilizar lenguaje directo y sencillo
- Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas
- Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.

NOTA: La atención de las Redes Sociales se realiza de acuerdo con el proceso **Gestión de las comunicaciones**.

Protocolo de atención preferencial - clientes especiales

Pautas generales para la atención preferencial

- Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.
- Cualquier funcionario que se encuentre laborando en los Puntos de Atención, Cámara Móvil y Sedes Presenciales de la CCB, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta un cliente que debe ser atendido de esta manera, se conduce al Enrutador, para que él le entregue un turno especial. Igualmente, se le debe colaborar al cliente y acompañarlo para que se ubique en el lugar señalado.
- Es función del Vigilante colaborar en este aspecto, debido a que él puede ser la primera persona en identificar a un cliente con necesidad de atención preferencial. Tan pronto aborde al cliente debe comunicarle que se le va a dar una atención preferencial y que por tal motivo lo va a acompañar al Enrutador quien le dará el turno preferencial. Así mismo, acompaña al cliente y lo ayuda a ubicarse en lugar señalado por el Enrutador. Sin embargo, siempre es prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad. La ayuda espontánea no siempre es útil sino que incluso algunas veces resulta inoportuna. En cualquier caso, se debe esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado y a partir de ese momento, escuchar atentamente la necesidad o requerimiento del cliente.
- Si el cliente llega solo al Enrutador, es decir, aún no se ha identificado como cliente para atención preferencial, éste debe estar atento y bajo su criterio asignar el turno preferencial y buscar la manera de colaborarle para ubicarlo en el lugar que sea asignado y así realizar el trámite que requiere.
- Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- Se le debe preguntar al cliente, si requiere de ayuda pero jamás imponerla.
- Procure adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

1. Discapacitados Visuales

- Siempre se debe identificar con el cliente.
- Se debe atender a la persona conservando el mismo proceso de atención observado en torno a saludo, atención y despedida. Sólo debe observar algunas condiciones especiales como:
 - Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención. Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
 - No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.
 - Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: "A su derecha se encuentra la puerta...", "Delante de usted, a unos diez pasos,...o a unos diez metros... se encuentra la sala.
 - Si ha de leerle un documento, hágalo despacio.
 - Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede:
 - Agarrar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar
 - Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

2. Discapacitados Auditivos

- Siempre se debe identificar con el cliente.
- Se debe atender a la persona conservando el mismo proceso de atención observado en torno a saludo, atención y despedida. Sólo debe observar algunas condiciones especiales como:
 - No es necesario gritar, debido a que no le oírás. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
 - Algunas personas sordas le comprende leyendo sus labios pero esto no ocurre siempre.
 - Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
 - Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
 - Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar.
 - Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
 - Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las persona con discapacidad auditiva.
 - Indíquele el tema de conversación y no cambie sin avisarle. Tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.
 - No le hable nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.
 - Debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverse continuamente, ni dar la espalda, ni agacharse.
 - Se puede ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

3. Discapacitados sordo ciegos

Normalmente estas personas vienen acompañados de un guía intérprete, mas sin embargo es indispensable entender que esta discapacidad es única y diferente. Por lo mismo:

- Se debe saludar a la persona sordo ciega cuando ésta extienda el brazo o lo permita, para no invadir su intimidad
- Hable y preste atención a la persona sordo ciega y a su guía intérprete. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- Debe reconocer la independencia de la persona sordo ciega, y no referirse sólo al guía intérprete cuando se esté saludando o dando una explicación
- Se debe hacer partícipe a la persona sordo ciega en la explicación de contenidos
- Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.

- Si ha de leer un documento, hágalo despacio para darle tiempo al guía intérprete de traducir.

4. Discapacitados Físicos

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- Busque no obstaculizar los recorridos.
- Si va a acompañar a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de ella.
- Si la persona lo permite, ayúdele a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- Facilite el alcance de los objetos que debe entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Si conversa con una persona durante un recorrido procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.
- Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarles a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

5. Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores

- Acercarse a la persona y saludela amablemente. Utilizar el saludo del **Protocolo de atención presencial**.
- Adecúese siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- No coger a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para moverse. A no ser que ella lo tome primero.
- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Gestionemos Nuestros Procesos Gestionemos nuestros procesos	PAVA LOPEZ FANNY CRISTINA Director de Mercadeo y Servicio al Cliente	ANGULO RUIZ LILIANA Gerente de Relacionamiento con el Cliente