



PROTOCOLO INFORMADOR CAE

Código	RP-I-6
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

1. OBJETIVO

Este protocolo pretenden marcar las pautas de actuación / comportamiento de los colaboradores en los Centros de Atención al Cliente “CAE” sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización en cualquiera de las sedes y/o canales de relacionamiento CAE visitadas por el cliente.

2. DESCRIPCION

2.1 PROTOCOLOS INFORMADOR CAE

2.1.1 ESCENARIOS

El punto de información debe ser el primer contacto con el cliente y por lo tanto, debe estar ubicado en la zona de ingreso de la sede.

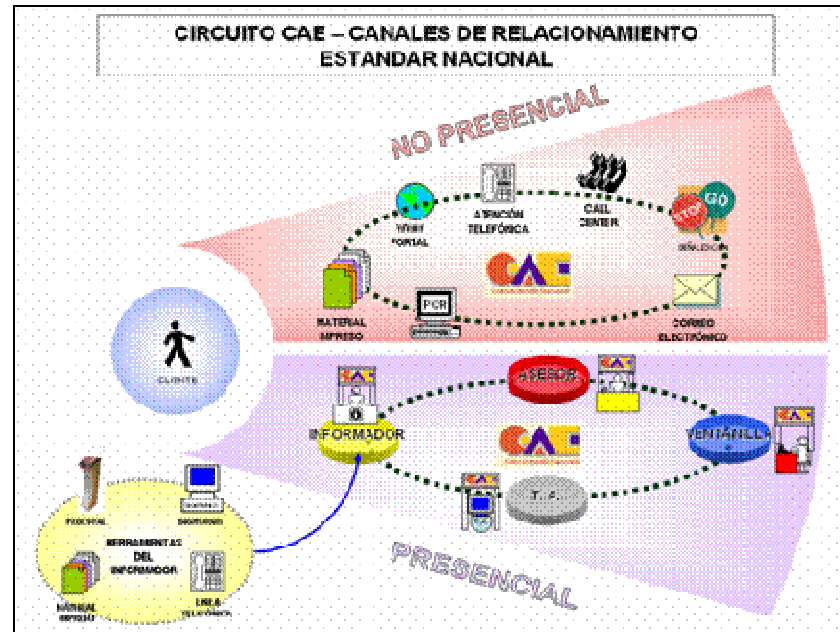
Los componentes mínimos del punto de información deben ser: digiturno, material informativo, línea telefónica, tablero de información “circuito CAE”.



PROTOCOLO INFORMADOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-6
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25



La atención presencial implica una comunicación inmediata: el informador CAE y el cliente intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.



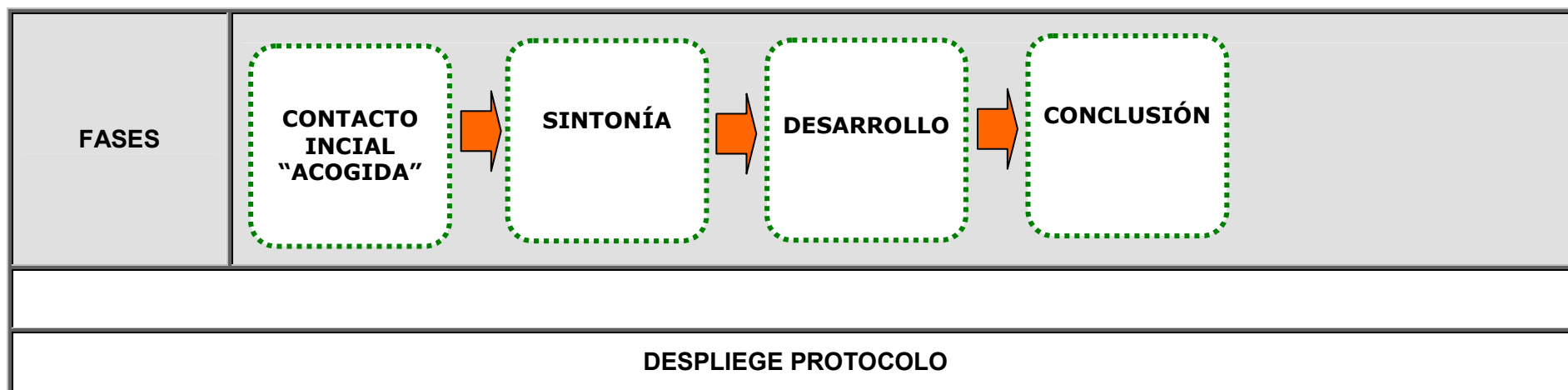
PROTOCOLO INFORMADOR CAE

Código	RP-I-6
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

2.1.2 ROL INFORMADOR:

Interpretar e identificar las necesidades de los clientes con el objetivo de brindarle la información básica que requiere para realizar su trámite (crear y constituir su empresa) y direccionarlo dentro de la sede utilizando la asignación de turnos, cuando así corresponda, de igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta el CAE.

2.1.2 DESPLIEGE PROTOCOLO:





PROTOCOLO INFORMADOR CAE

Código	RP-I-6
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

CONTACTO
INICIAL
"ACOGIDA"

QUÉ HACER?

- El contacto inicial es clave para que el proceso de constitución, creación y legalización de empresa se desarrolle satisfactoriamente en un clima relajado.
- Partiendo de una imagen personal cuidada, debido uso del uniforme e identificación (Carné), damos la bienvenida al cliente con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre, si es posible (sonría mire a los ojos al cliente de manera amable).
- Seguidamente, le acogemos amablemente y, de manera cordial consultamos su nombre y le ofrecemos nuestra ayuda.

COMO HACERLO?

***Buenos días / tardes, bienvenido al CAE de la Cámara de Comercio
soy _____ . Su nombre es?
¿En qué puedo ayudarle?***



PROTOCOLO INFORMADOR CAE

Código	RP-I-6
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

SINTONIA

QUÉ HACER?

- A continuación, escuchamos activamente al cliente, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.
- Indague sobre el complemento de la necesidad, haga pregunta sobre los posibles trámites o confirme la solicitud.
- En el caso de que el cliente se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.
- Identificaremos las necesidades del cliente, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- Se pueden presentar las siguientes posibles situaciones:
 - A. Tramites para crear empresa
 - B. Solicitud o renovación de matrícula.
 - C. RUT
 - D. Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites.
 - E. Consultas sobre: Homonimia, CIU, uso de suelos, otros de la terminal de autoservicio.
 - F. Consultas sobre demás servicios de la Entidad
- Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.



PROTOCOLO INFORMADOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-6
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25

CÓMO HACERLO?

INFORMACION GENERICA

Si señor(a),

*Que información esta buscando?
Sí, le entiendo, efectivamente...
Entonces, lo que usted necesita es...*

INFORMACION TECNICA

Si señor(a),

Trámites para crear empresa

*Usted ya ha realizado algún
tramite relacionado con la
creación de su empresa?*

Solicitud o renovación de matrícula.

*Usted viene a solicitar o
renovar su matrícula mercantil,
tiene alguna duda al respecto?*

RUT

*Viene a solicitar su RUT. (pre
rut o formalizar?)*

Asesoría jurídica para creación de
empresa o apoyo en diferentes
trámites.

Requiere que le asesoren en ...?

Consultas sobre: Homonimia, CIU,
uso de suelo otros de la terminal de
autoservicio

*Quiere consultar sobre (repetir
la opciones o aclararla)*

QUE HACER?



PROTOCOLO INFORMADOR CAE

Código RP-I-6
Versión 1
Tipo INSTRUCTIVO
Implementación 2010-05-25

DESARROLLO

- Una vez concretada la necesidad, explique pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio que el cliente solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases).
- Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explicándoselos al cliente de una manera clara y sencilla.
- En el caso de no poder resolver la necesidad del cliente en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas.

COMO HACERLO?

INFORMACION TECNICA	
Perfecto señor(a)	
Trámites para crear empresa	Con este turno de “asesoría especializada CAE” el asesor le dará información detallada y completa sobre (los trámites, o Rut, o matrícula, o asesoría jurídica etc) según el caso expuesto.
Solicitud o renovación de matrícula.	Con este turno de “___,”pase a la ventanilla X a solicitar o renovar la matrícula o solicitar su RUT.
Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites.	Con este turno de “asesoría especializada CAE” el asesor le dará información detallada y completa sobre (los trámites, o Rut, o matrícula, o asesoría jurídica etc) según el



PROTOCOLO INFORMADOR CAE

Código	RP-I-6
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

Consultas sobre: Homonimia, CIU,
uso de suelo otros de la terminal de
autoservicio

caso expuesto.

**Por favor pase a la terminal de autoconsulta,
por favor revise las opciones y escoja la
relacionada con la información que esta
buscando**

QUE HACER?

Informe los pasos a seguir y direccione.

COMO HACERLO?

- A. Debe esperar a que el número aparezca en pantalla y acercarse para ser atendido.**
- B. Si tiene formulario diligenciado: Usted desea que revisemos el formulario? (si sí: revíselo e informe datos faltantes o informe que esta listo) ahora por favor diríjase a la ventanilla x en que le atenderán cuando aparezca el número de su turno. (si no: perfecto señor(a) por favor diríjase a la ventanilla x en que le atenderán cuando aparezca el número de su turno.**

QUE HACER?

- Al término de la atención, verificaremos la conformidad del cliente con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al cliente como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención



PROTOCOLO INFORMADOR CAE

Código	RP-I-6
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

CONCLUSION

recibida.

- Preguntar inquietudes finales
- Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

COMO HACERLO?

**Señor(a) (NOMBRE DEL CLIENTE) *Alguna inquietud adicional?*
Tal y como le he comentado, tiene que...
Si necesita cualquier otra aclaración...
Muchas gracias por utilizar los servicios del CAE.
*Recuerde que lo atendió _____***