



PROTOCOLO ASESOR CAE

Código	RP-I-8
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

1. OBJETO

Este protocolo pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento de los colaboradores en los Centros de Atención Empresarial “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 ASESOR CAE

2.1.1 ESCENARIOS

El punto de asesoría se constituye en el proceso “clave” del CAE y por lo tanto, debe estar ubicado en una zona preferencial a nivel de la sede.

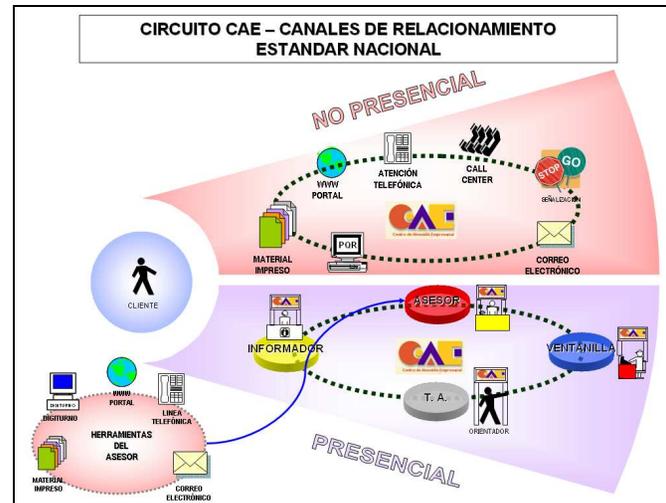
Los componentes mínimos para la asesoría deben ser: Material informativo, acceso a páginas web (portal DIAN), lista de chequeo, línea telefónica habilitada, correo electrónico, servicio de impresión habilitado, display del sistema digiturno, acceso al sistema digiturno.



PROTOCOLO ASESOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-8
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25



La atención presencial implica una comunicación inmediata: el asesor 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.

El colaborador que atienda este punto en lo posible debe tener volantes con información básica para entregar al cliente, de igual manera debe tener acceso a la consulta de los canales virtuales (portal www.crearempresa.com, página DIAN).

Debe interactuar con el sistema digiturno en cuanto a asignar turnos preferenciales a los clientes que van a formalizar su empresa.



PROTOCOLO ASESOR CAE

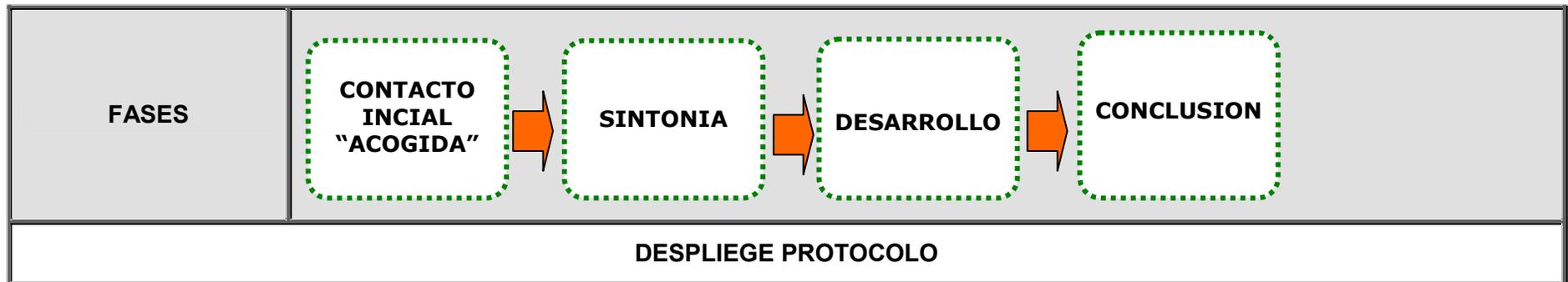
Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-8
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25

2.1.1.2 ROL ASESOR: A nivel genérico lo que se espera del punto de asesoría es:

“Resolver cualquier duda del cliente, asistir al cliente en las consultas de nombre, marca, uso de suelo y código de actividad económica, diligenciamiento virtual de la minuta (en caso de persona jurídica) y RUT (pagina DIAN), suministrar información específica para cualquier trámite que requiera el cliente.”.

2.1.3 DESPLIEGE PROTOCOLO:





PROTOCOLO ASESOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-8
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25

CONTACTO INICIAL "ACOGIDA".

QUE HACER?

- El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima relajado.
- Partiendo de una imagen cuidada, tanto personal como de las terminales, damos la bienvenida al cliente con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, si es posible (sonría mire a los ojos al cliente de manera amable).
- Seguidamente, le acogemos amablemente y de manera cordial, preguntamos el nombre del cliente y le ofrecemos nuestra ayuda.

COMO HACERLO?

*Buenos días,
soy _____, siga por favor.
Cuál es su nombre? (Recuerde tener a mano, una libreta donde apunte el nombre del cliente para evitar olvidos)
¿En qué puedo ayudarle?*

SINTONIA

QUE HACER?

- A continuación, escuchamos activamente al cliente y, de ser posible, 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.
- 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



PROTOCOLO ASESOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-8
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25

correcto para hacer más agradable el trato.

- 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.

COMO HACERLO?

Señor(a), _____

Sí, le entiendo, efectivamente...

Entonces, lo que usted necesita es...

QUE HACER?

- Una vez concretada la necesidad, realizaremos las preguntas específicas sobre la materia y aclararemos los posibles aspectos confusos para proceder a ofrecer la información que el cliente solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases).
- Se pueden presentar las siguientes alternativas relacionadas con la identificación de la necesidad:
- Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio
- Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).
- Se precisa ayuda sobre el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.
- Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.

COMO HACERLO?

DESARROLLO



PROTOCOLO ASESOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-8
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25

INFORMACION TECNICA

Si señor(a), _____

Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio

Usted ya ha realizado algún trámite o consulta relacionado con la idea de negocio?

Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).
Por ejemplo: Formalizar el RUT

Específicamente en cual paso le podemos colaborar?

Se precisa ayuda sobre el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.

Usted ya conoce o ha realizado algún trámite o consulta relacionado con la constitución / legalización de empresa?

Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.

Permítame por favor la respectiva documentación gracias.

QUE HACER?

- Ofrezca acompañamiento y explique pasos a seguir.
- Si el caso lo requiere, consultaremos con otros colaboradores CAE para obtener la información necesaria.
- 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.



PROTOCOLO ASESOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-8
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25

COMO HACERLO?

INFORMACION TECNICA

Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	Marco de actuación: <i>Se debe informar al cliente acerca de los diferentes programas con que cuenta la respectiva Cámara (si existen), posteriormente debe suministrarle información detallada sobre como acceder a estos programas (verbal y/o escrita)</i>
Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).	<i>Con mucho gusto Sr (a) _____ mi objetivo a partir de este momento es garantizar que ud. se constituya en un nuevo cliente.</i>
Se precisa ayuda sobre algún proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	<i>Con mucho gusto Sr (a) _____ mi objetivo a partir de este momento es garantizar que ud. se constituya en un nuevo cliente.</i>
Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.	Marco de actuación: <i>Se debe informar al cliente acerca de la revisión de los requisitos al igual que los próximos pasos a seguir (verbal y/o escrita)</i>

QUE HACER?

- Información complementaria
- Informe sobre los tiempos de respuesta tanto para la constitución de PN y PJ como de tiempos para contar con el NIT.



PROTOCOLO ASESOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-8
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25

COMO HACERLO?

INFORMACION TECNICA

Se precisa ayuda par fortalecer la idea de negocio	N.A.
Se precisa ayuda sobre algún paso especifico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).	Sr (a)_____ para efectos de establecer nuestro estado de avance al igual que la secuencia de pasos a seguir tomaremos como referencia esta lista de chequeo la cual se constituirá de ahora en adelante en nuestra herramienta de gestión.
Se precisa ayuda sobre el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	Sr (a)_____ para efectos de establecer nuestro estado de avance al igual que la secuencia de pasos a seguir tomaremos como referencia esta lista de chequeo para constituir empresa o ESAL la cual se constituirá de ahora en adelante en nuestra herramienta de gestión.
Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.	N.A.

INFORMACION GENERAL

Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	N.A.
Se precisa ayuda sobre algún paso especifico en el	De igual manera el CAE cuenta con diferentes



PROTOCOLO ASESOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-8
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25

	<p>proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).</p>	<p><i>canales a través de los cuales podemos realizar varios de los pasos citados en nuestra lista de chequeo.</i></p> <p><u>Marco de actuación:</u></p> <p><i>Describa los diferentes canales con que cuenta el CAE amparándose en las diferentes consultas incluidas en la lista de chequeo.</i></p>
	<p>Se precisa ayuda sobre algún todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.</p>	<p><i>De igual manera el CAE cuenta con diferentes canales a través de los cuales podemos realizar varios de los pasos citados en nuestra lista de chequeo.</i></p> <p><u>Marco de actuación:</u></p> <p><i>Describa los diferentes canales con que cuenta el CAE amparándose en las diferentes consultas incluidas en la lista de chequeo.</i></p>
	<p>Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.</p>	<p><i>N.A.</i></p>



PROTOCOLO ASESOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-8
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25

CONCLUSION

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 recibida.
- Realice la entrega de la lista de chequeo diligenciada resaltando que de todas formas es responsabilidad del cliente las consultas y la secuencia de pasos.
- 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?

INFORMACION GENERAL

Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio

Señor(a). Alguna inquietud adicional?



PROTOCOLO ASESOR CAE

Código
Versión
Tipo
Implementación

RP-I-8
1
INSTRUCTIVO
2010-05-25

Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).

Se precisa ayuda sobre el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.

Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.

Tal y como le he comentado, tiene que...

Si necesita cualquier otra aclaración...

Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde