



## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código	RP-I-7
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

### 1. OBJETIVO

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

Este protocolo involucra a los procesos de prestación del servicio (en particular los relacionados con el CAE).

#### 2.1 PROTOCOLOS SERVICIO TELEFONICO CAE

##### 2.1.1. Escenarios

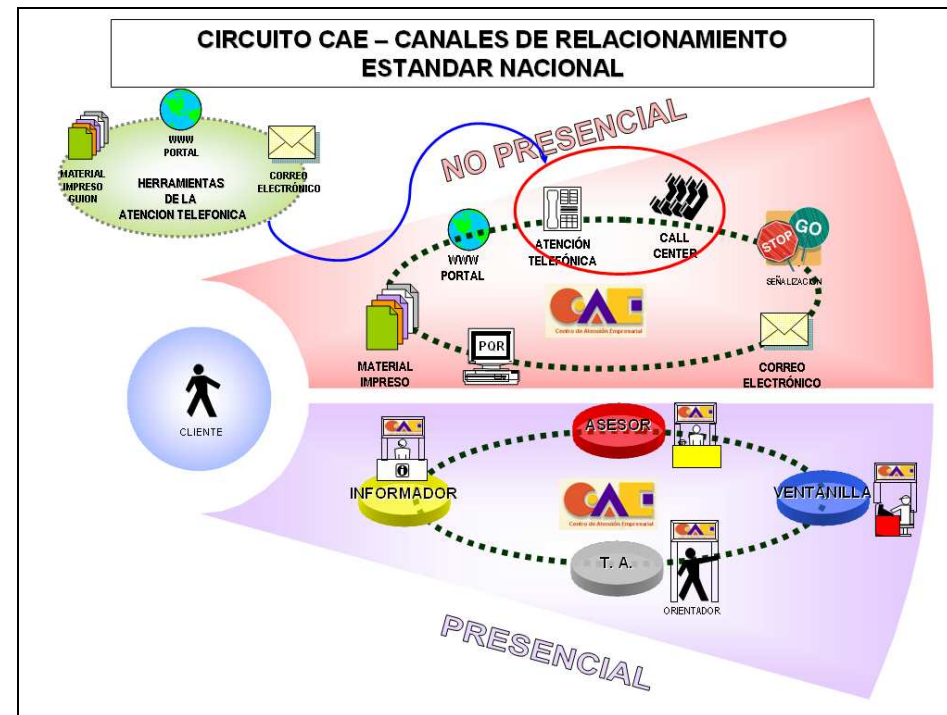
Los componentes mínimos para la atención telefónica deben ser: Material informativo, portal [www.crearempresa.com.co](http://www.crearempresa.com.co), sitio CAE diseñado por la CC, salida a Internet.



## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

RP-I-7  
1  
INSTRUCTIVO  
2010-05-25



La atención telefónica tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, el tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

### 2.1.2 Rol atención telefónica:

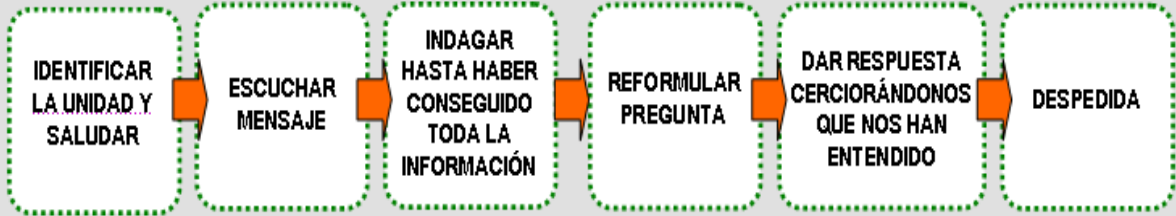


## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código	RP-I-7
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

Brindar al cliente(a) un servicio telefónico oportuno, cálido y amable. De igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta el CAE.

### 2.1.3 Despliegue protocolo:

<b>FASES</b>	
<b>DESPLIEGE PROTOCOLO</b>	
<b>QUE HACER?</b>	<p>En nuestros CAE, se atenderá el teléfono de manera rápida, amable y con un saludo personalizado. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Al igual que ocurre en la atención presencial, el contacto inicial con el cliente puede marcar el resto de la</li></ul>



## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código	RP-I-7
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

### IDENTIFICAR LA UNIDAD Y SALUDAR

conversación telefónica. Por este motivo, presentarse correctamente es fundamental para causar una buena primera impresión al cliente.

- Al descolgar el teléfono, indicaremos el área a la cual el cliente se está dirigiendo, seguidamente, le saludaremos amablemente identificándonos para que sepa quién es su interlocutor y, por último, nos ofrecemos para ayudarlo.

#### COMO HACERLO?

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: Nombre del Departamento. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?

***Centro de Atención al Cliente  
buenos días/tardes,  
le habla \_\_\_\_\_, ¿En qué puedo ayudarlo?***

- Si debe hacer que el cliente espere:

1. Explíquele porqué debe pedirle que espere y déle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que



## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

RP-I-7  
1  
INSTRUCTIVO  
2010-05-25

esperar.

2. Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
3. Espere a que el cliente le conteste.
4. Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

Nota 1: Si la espera es de 1 a 3 minutos, de la opción al cliente(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al cliente(a) su número telefónico y le diga que lo llamará.

Nota 2: Cuando el cliente(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.

- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:
  - a. Explíquele porqué debe transferir la llamada.
  - b. Pregúntele al cliente(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.
  - c. Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

Nota: Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.



## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

RP-I-7  
1  
INSTRUCTIVO  
2010-05-25

### ESCUCHAR MENSAJE

#### QUE HACER?

- Tras identificarnos y saludar al cliente, escucharemos con interés y sin interrupciones al interlocutor hasta que finalice la formulación de su consulta, sin anticiparnos ni presuponer lo que va a decir.
- Una vez que ha terminado de hablar, nos cercioraremos de haberle entendido resumiendo la información que nos ha transmitido y mostrando nuestra comprensión del problema utilizando breves comentarios.

#### COMO HACERLO?

***Sí, le comprendo.  
Efectivamente lo que usted necesita es...***

### INDAGAR HASTA HABER CONSEGUIDO TODA LA INFORMACIÓN

#### QUE HACER?

- Si el mensaje transmitido por el cliente no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su consulta.
- En el caso de que el mensaje transmitido por el cliente sea confuso, se realizará una aproximación paulatina mediante preguntas abiertas.



## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

RP-I-7  
1  
INSTRUCTIVO  
2010-05-25

### COMO HACERLO?

*¿Podría concretar con más detalle...?  
¿Le importaría explicármelo con mayor profundidad...?*

### QUE HACER?

- Si nuestra duda hace referencia a algún punto o cuestión concreta de la conversación y disponemos de información general suficiente, realizaremos preguntas cerradas.

### COMO HACERLO?

*¿Tiene en su poder el certificado?  
¿Cuándo presentó la solicitud?*



## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

RP-I-7  
1  
INSTRUCTIVO  
2010-05-25

### REFORMULAR PREGUNTA

#### QUE HACER?

- Para asegurarnos de que hemos comprendido correctamente la problemática y eliminar posibles errores de comprensión, demostraremos al cliente que le hemos escuchado y entendido reformulando su pregunta con nuestras propias palabras y haciendo una síntesis de los datos obtenidos:

#### COMO HACERLO?

*Sí, comprendo lo que me dice...  
Entiendo su postura, usted quiere decir...*

### DAR RESPUESTA CERCIORÁNDONOS QUE NOS HAN ENTENDIDO

#### QUE HACER?

- Una vez entendida la consulta, transmitiremos la información que nos solicita el interlocutor de la manera más clara posible.
- Nuestra respuesta debe ser concisa e inteligible para el cliente, formulada en un lenguaje sencillo y adaptada a su nivel cultural. En el caso de tener que utilizar términos técnicos en nuestra explicación, deberemos aclarar previamente su significado.
- Asimismo, preguntaremos si existe alguna duda o cuestión que considere deba ser aclarada y le haremos partícipe de las conclusiones de la consulta.
- Finalmente, repetiremos o aclararemos aquellos puntos que nos sean requeridos o que consideremos que





## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

RP-I-7  
1  
INSTRUCTIVO  
2010-05-25

deben de ser especificados de nuevo.

### COMO HACERLO?

*La documentación que necesita para obtener el certificado es...  
Como le he comentado, para poder solicitar un certificado tiene que cumplir los siguientes requisitos...  
En su caso concreto, la información que necesita es...*

### QUE HACER?

- En el caso de no poder dar una respuesta adecuada al cliente, le facilitaremos el contacto de una persona que sí pueda hacerlo. Si fuera posible, intentaremos pasarle directamente con el nuevo interlocutor y, si la línea está ocupada, le mantendremos informado de nuestra gestión.

DESPEDIDA

### QUE HACER?

- La última imagen que el cliente se lleva del servicio recibido se produce durante la despedida. Por ello, es importante recordar que cualquier mal detalle producido durante esta fase puede estropear la buena impresión que el cliente pueda tener de nosotros, fruto de nuestro buen trabajo desarrollado durante toda la conversación.
- Por ello, siempre que sea posible, despediremos a nuestro interlocutor por su nombre, de manera amable y



## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código	RP-I-7
Versión	1
Tipo	INSTRUCTIVO
Implementación	2010-05-25

cordial, le agradeceremos el haber utilizado nuestros servicios y le invitaremos a que vuelva a contactar con nosotros siempre que lo necesite.

### COMO HACERLO?

*Señor (a) \_\_\_\_\_, muchas gracias por utilizar el servicio de información del CAE.  
Para cualquier otra aclaración, por favor, no dude en volver a ponerse en contacto con nosotros;  
Recuerde que le habló \_\_\_\_\_ que tenga un buen día.*

### QUE HACER?

- Termine la llamada adecuadamente:

### COMO HACERLO?

- Retroalimente al cliente(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al cliente(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permita al cliente(a) colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se de respuesta al cliente(a)



## PROTOCOLO SERVICIO TELEFONICO CAE

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

RP-I-7  
1  
INSTRUCTIVO  
2010-05-25

- Promocione haga mención a los canales de relacionamiento al cliente