

	<b>PROCOLO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO</b>	CP – PT – 01
		<b>VERSIÓN</b>	02
		<b>FECHA</b>	10/07/2020

## 1. OBJETIVO:

Establecer las directrices y pasos a seguir cuando se tenga contacto con el usuario, parte interesada o cliente, considerando las diferentes situaciones en las cuales se puede presentar esta interacción.

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **USUARIO:** Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos. El usuario puede coincidir con la figura de cliente”.
- **CLIENTE:** “Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios ofrecidos por la organización, generalmente amparados por un acuerdo contractual y a cambio del pago que por lo ofrecido se acuerde”.
- **QUEJA:** “Cualquier requerimiento formal que se haga ante prestador del servicio o por o con ocasión de la relaciones de consumo previamente establecidas

## 4. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE O PARTE INTERESADA:

- **BUENAS PRÁCTICAS:** se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto.

Según la superintendencia de vigilancia privada en su circular la definición es: “serie de comportamientos que al ser implementados en el desarrollo de las actividades empresariales generan satisfacción tanto a la organización como a los potenciales consumidores y a los clientes.”

- **RESPONSABILIDAD:** la persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona. También es el que cumple con sus obligaciones o que pone atención a lo que hace o decide. En el ámbito penal, culpable de alguna cosa, acto o

Revisado por: Sistemas de gestión	Aprobado Carlos Alberto López Castaño Gerente General
--------------------------------------	---

	<b>PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO</b>	CP – PT – 01
		<b>VERSIÓN</b>	02
		<b>FECHA</b>	10/07/2020

delito. En otro contexto, es la persona que tiene a su cargo la dirección en una actividad.

- **OPORTUNIDAD:** se designa con el término de oportunidad a aquel momento que resulta propicio para algo, atender al cliente es el momento en que este lo requiere, en otro momento ya deja de ser válido hacerlo y se califica como no oportuno.
- **RESPECTO:** significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, y repugna la calumnia y el engaño.

El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía de transparencia.

## 5. PROTOCOLOS:

### 5.1 GENERALIDADES:

Para hacer más eficiente el proceso de comunicación se deben trabajar principalmente estas dos habilidades:

1. **La Habilidad de Escuchar:** una de las partes esenciales de la comunicación es saber escuchar. Va más allá de lo que nosotros oímos con nuestros oídos. Significa escuchar con la mente. Hay que escuchar los hechos y los sentimientos. Porque la gente se expresa con ambos elementos y por ende la respuesta debe ser acorde a los mismos

Es necesario involucrarse activamente en la conversación. Comprender lo que está diciendo el cliente o usuario, y con gestos y palabras transmitirle que comprende la situación y ofrecer las soluciones que sean posibles.

Mientras se atiende al cliente o usuario, no hay que distraerse eso le muestra que él es importante y nos estamos ocupando de su problema.

Hay que esperar a que el cliente o usuario termine de hablar antes de formular la respuesta. Se debe evitar interrumpir y contestar apresuradamente.

Revisado por: Sistemas de gestión	Aprobado Carlos Alberto López Castaño Gerente General
--------------------------------------	---



## PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE

CÓDIGO

CP – PT – 01

VERSIÓN

02

FECHA

10/07/2020

- 2. La Habilidad de Preguntar:** en todos los casos hay que escuchar lo que el cliente o usuario dice pero también lo que no dice debido a que muchas veces tienen dificultad para expresarse, nuestra responsabilidad es llegar al verdadero asunto. ¿De qué forma?, indagando. ¿Cómo?, formulando preguntas **ABIERTAS** o generales o **CERRADAS** específicas.

Las preguntas **ABIERTAS** sirven para:

- Identificar las necesidades del cliente o usuario.
- Definir problemas.
- Comprender sus requerimientos.
- Obtener más información.

Se utilizan preguntas **CERRADAS** para:

- Clarificar lo que se ha dicho.
- Hacer que el cliente o usuario presente su conformidad.
- Resumir una conversación o confirmar un trámite o servicio.

### 5.2. TRATO PERSONALIZADO:

El funcionario(a) de **ACON SECURITY LTDA** durante el proceso de atención al CLIENTE O USUARIO, puede verse inmerso en diferentes situaciones, las cuales se tratarán de acuerdo con los siguientes lineamientos

TIPO DE CLIENTE	DESCRIPCIÓN	QUE HACER
<b>El cliente, parte interesada o usuario discutidor</b>	Es agresivo por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discuta cada cosa que digamos	No hay que caer en la trampa y dejarse alterar. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de cliente son:  * Solicitarle su opinión. * Hablar suavemente pero con firmeza * Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo. * Contar hasta diez o más.
		Cuando se trata este tipo de cliente no

Revisado por:  
Sistemas de gestión

Aprobado  
Carlos Alberto López Castaño  
Gerente General



## PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE

**CÓDIGO**

CP – PT – 01

**VERSIÓN**

02

**FECHA**

10/07/2020

<p><b>El cliente, parte interesada o usuario enojado</b></p>	<p>Este tipo de clientes por lo general están enfadados por el incumplimiento a una solicitud o requerimiento, por demora de respuesta o por diferentes variables.</p>	<p>hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más. Algunas formas de manejar la situación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ver más allá del enojo.</li> <li>* No ponerse a la defensiva.</li> <li>* No involucrarse en las emociones.</li> <li>* No provocar situaciones más irritantes.</li> <li>* Calmar el enojo.</li> <li>* No hay que prometer lo que no se puede cumplir.</li> <li>* Analizar a fondo el problema.</li> <li>* Hay que ser solidario.</li> <li>* Negociar una solución.</li> </ul>
<p><b>El cliente o usuario conversador</b></p>	<p>Cliente que abarca muchos temas (en ocasiones no relacionados con el servicio o la organización)</p>	<p>Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento puede ser que se encuentran solos.</p>
<p><b>El cliente o usuario ofensivo</b></p>	<p>Siempre buscan ser hirientes al tratar con los funcionarios, en la mayoría de los casos usan palabras grotescas y salidas de tono.</p>	<p>El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA! Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hace bajar el nivel de confrontación. Siempre continúe siendo respetuoso, NO permita que lo saque de sus casillas.</p>
<p><b>El cliente o usuario infeliz</b></p>	<p>Entran al espacio que la entidad tiene dispuesto para su atención y hacen esta afirmación: "Estoy seguro de que no tienen lo que busco". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la entidad, su conflicto es con la vida en general</p>	<p>No hay que intentar cambiarlos, se debe procurar de mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer lo que están buscando.</p>

Revisado por:  
Sistemas de gestión

Aprobado  
Carlos Alberto López Castaño  
Gerente General



# PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE

**CÓDIGO**

CP – PT – 01

**VERSIÓN**

02

**FECHA**

10/07/2020

<b>El Cliente o Usuario Que Siempre Se Queja</b>	No hay nada que le guste o les agrade totalmente aun cuando se ofrecen varias alternativas	Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.
<b>El cliente o usuario exigente</b>	Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control.	Escuchar con atención y tratarlos con respeto, pero no acceder a todas sus demandas.
<b>El Cliente o Usuario Que No Habla o El Indeciso</b>	Cliente que no es muy hábil para tomar decisiones rápidamente, o que se le dificulta comunicarse apropiadamente sus inquietudes o requerimiento	Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión

## Recomendaciones adicionales:

Tenga en cuenta que cuando existan maltratos o cuando los usuarios son extremadamente agresivos con los vigilantes o con otro funcionario de ACON SECURITY LTDA, con sus palabras o sus hechos. Estos actos no adecuados deben ser informados al supervisor del puesto, al supervisor de patrulla, o al coordinador de Operaciones. De otra parte, también se debe dar información de estos malos tratos sin justificación al Administrador o a la persona que es Cliente de ACON SECURITY LTDA.

### 5.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable. En la atención telefónica debe tenerse en cuenta que el tono de la voz representa el 80% y las palabras el 20%. Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.

Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición entusiasta de la persona que atiende. Luego se debe escuchar cuidadosamente para descubrir que es lo que desea nuestro interlocutor:

Revisado por: Sistemas de gestión	Aprobado Carlos Alberto López Castaño Gerente General
--------------------------------------	---

	<b>PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO</b>	CP – PT – 01
		<b>VERSIÓN</b>	02
		<b>FECHA</b>	10/07/2020

La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos que se deben cumplir para lograr ese objetivo.

- Comprender todas las funciones del teléfono.
- Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.
- Evitar los ruidos innecesarios.
- Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

En muchas oportunidades debemos evaluar no solamente lo que decimos, sino **COMO** lo decimos.

### **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

- Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de tres veces el aparato).
- Diga el nombre de la Entidad. Si es en las oficinas de la entidad (ACON SECURITY LTDA ) en el caso de un puesto de vigilancia (Puesto de Vigilancia NOMBRE DE RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE con bloque o sitio asignado).
- Salude (buenos días, buenas tardes).
- Identifíquese con su NOMBRE (habla con: NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE) y concéntrese en quien le habla
- Ofrézcase a dar respuestas sobre el servicio, siempre y cuando no se causen riesgos de seguridad.
- Dé respuestas de las que se encuentre totalmente seguro, no de mal la información
- Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- Sea conciso(a).
- Evite las frases: 'No sé' o 'Averiguare y le informare' o 'llame más tarde que el funcionario no está en su puesto de trabajo'.

Las llamadas en espera.

Revisado por: Sistemas de gestión	Aprobado Carlos Alberto López Castaño Gerente General
--------------------------------------	---

	<b>PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO</b>	CP – PT – 01
		<b>VERSIÓN</b>	02
		<b>FECHA</b>	10/07/2020

- Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
- Pida permiso antes de dejar la llamada en espera y aguarde a que el cliente o usuario le autorice, utilice el botón de espera (HOLD)
- Al retomar la llamada antes de dar la información exprese: "Muchas gracias por esperar".

Para tener en cuenta: si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al cliente o usuario de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor solicitar el número telefónico y devolver la llamada.

Para tener en cuenta: cuando el interlocutor(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.

#### Transferencia de llamadas telefónicas:

- Explique por qué debe transferir la llamada.
- Pregúntele al si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Pregunte: ¿Hay algo más en que pueda servirle? y agradezca el haberle dado la oportunidad de servirle.
- Permita que el cliente o usuario cuelgue primero.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Versión
04/12/2014	Creación del documento	01
10/07/2020	Ajuste en las actividades, modificación estructura general del documento, incluir parte interesada y actualización codificación	02

Revisado por: Sistemas de gestión	Aprobado Carlos Alberto López Castaño Gerente General
--------------------------------------	---