



# PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN

---

Asociación de Egresados de la Universidad de los Andes



## TABLA DE CONTENIDO

1. Hacia una cultura de servicio y atención - introducción	3
2. Objetivos	4
3. Presentación	5
3.1 Presentación personal	5
4. Guía para un buen servicio	7
4.1 Ambiente laboral e imagen en el puesto de trabajo	7
4.2 Actitud de servicio y atención permanente	7
4.3 Atención personalizada	8
4.4 Atención telefónica	9
4.5 Manual de correo de voz	11
4.6 Manejo de clientes difíciles	12

## HACIA UNA CULTURA DE SERVICIO Y ATENCIÓN

Establecer parámetros de comportamiento que establezcan la cultura de servicio es el objetivo del presente 'Manual - guía de protocolo de servicio y atención al cliente', conociendo que el servicio son acciones y procesos de ejecuciones intangibles; y la atención es el valor agregado que nos diferencia e identifica en el mercado y entre nuestros clientes.

Con este manual buscamos consolidar al cliente como nuestra prioridad y establecer una relación permanente de trabajo y mutua satisfacción; para convertir la excelencia de nuestro servicio en nuestro estilo de vida.

En este práctico manual, la familia uniandina encontrará una guía de la forma en que debe desarrollar el servicio y la atención al afiliado, así como la forma de consolidar el servicio al cliente interno en la Asociación.

Seguirlo, comentarlo y enriquecer el manual debe ser uno de los mayores retos de todos aquellos que prestan sus servicios en la organización. Tener presente que todos los días son un paso más en nuestro propósito de prestar el mejor servicio y atención, logrando hacer realidad una cultura de servicio eficiente que nos identifique y diferencie en el mercado.

## OBJETIVOS

Como institución prestadora de servicios, la Asociación de Egresados de la Universidad de los Andes en Colombia tiene como principal compromiso la calidad, y por lo tanto está orientada al mejoramiento continuo de nuestros procesos y del talento humano con el fin de satisfacer plenamente a nuestros afiliados, promover el sentido de pertenencia y la sociabilidad como beneficio colectivo.

Lo anterior se logra mediante la participación y capacitación de nuestro personal idóneo, al cual buscamos comprometer con la calidad, principios y valores que rezan en nuestra institución.

### Objetivos específicos

- Adoptar y reconocer una cultura de servicio.
- Establecer una política de calidad de servicio y atención permanente como marco de referencia para el mejoramiento continuo de la institución.
- Estructurar una herramienta de capacitación, formación y orientación para el talento humano actual y futuro de la Asociación de acuerdo a las políticas de servicio y atención al cliente.
- Adoptar normas de etiqueta de servicio y atención para atender a los afiliados.
- Establecer los procedimientos de servicio y atención personal y telefónica, para todo el talento humano de la Asociación.

## PRESENTACIÓN

En la Asociación existen estándares generales de comportamiento y acción para ejecutar los procesos de servicio, atención al afiliado y al cliente interno. Estos hacen referencia a lo que debemos proyectar en la Asociación: una imagen corporativa y de servicio adecuado.

Es importante que las personas que representan la entidad, proyecten una imagen sobria y formal basada en los buenos modales, respeto y consideración hacia los demás; por tal razón, es obligatorio tener presente las normas de comportamiento descritas en el siguiente documento.

## PRESENTACIÓN PERSONAL

### Estándar general de todo el personal

- El uniforme es parte de la imagen de la Asociación. Su uso es indispensable y permanente como parte del protocolo de servicio y de atención a los afiliados. Es responsabilidad individual el portarlo sin modificaciones para garantizar la identidad de los colaboradores.
- La presentación personal de todos los colaboradores debe ser impecable en su indumentaria, prendas, accesorios, medias y zapatos. En el caso de quienes tienen uniforme, accesorios y zapatos deben estar acorde a la imagen que el uniforme sugiere, es decir, deben ser discretos y los zapatos con colores neutros y oscuros: negros, azules o cafés.
- El uso de jeans, tenis, zapatos con suelas blancas, tacones de más de 7 centímetros, leggings, animalprints, entre otras prendas dentro de la Asociación, son informales y no están acordes con la imagen institucional, por lo que no se autoriza su uso.
- Quienes no utilizan uniformes deben garantizar que su imagen sea ejecutiva para mantener una semejanza con la imagen y el protocolo de los demás colaboradores.
- Tenga especial cuidado al planchar su uniforme o vestidos, si los quema o brilla evite usarlos para ir a trabajar. Revise costuras, botones e hilos salidos.
- Además del anillo de compromiso y argolla de matrimonio, se sugiere máximo un anillo por mano.



- Los relojes deben ser discretos.
- Los tatuajes y piercings, evite dejarlos a la vista.
- Los perfumes deben usarse con moderación y escogiendo fragancias suaves al olfato. Aplíquelos desde su residencia o en caso de hacerlo en la oficina, hágalo en el baño.
- Controle su higiene oral.

## Estándares específicos

### Mujeres

- Las uñas deben permanecer perfectamente arregladas y no tan largas. En caso de pintarlas, hacerlo con colores convencionales o francés.
- Las tinturas del cabello deben controlarse cubriendo a tiempo las raíces.
- Nunca acuda al trabajo con el cabello mojado o sin arreglar. Si es poco dócil manténgalo recogido.
- Evite usar accesorios muy grandes.
- Utilice cadenas o gargantillas discretas.
- Utilice pulseras solamente en las muñecas, una sobria es suficiente.
- El maquillaje para horas de oficina debe ser discreto y natural.
- Los labios deben ser delineados suavemente con tonos acordes con el labial y no con tonos contrastantes.
- Use con moderación el rubor.
- Jamás retoque su maquillaje en público, especialmente en la oficina.

### Hombres

- Las uñas deben permanecer cortas y limpias.
- El cabello debe lucir corto. Las patillas deben ir hasta la mitad de la oreja y sin volumen.
- Recuerde mantener los puños y cuello de la camisa perfectamente limpios y sin arrugas o desgastes.
- Deben estar debidamente afeitados. En caso de tener barba, esta debe estar delineada, corta y bien cuidada.

## GUIA PARA UN BUEN SERVICIO

### Ambiente laboral e imagen en el puesto de trabajo

A través de la imagen de nuestro puesto de trabajo, el trato que le damos a nuestros compañeros y a nuestro propio cuerpo (postura), se puede evaluar la actitud y disposición de los empleados hacia su trabajo y por supuesto, hacia el afiliado.

Usar un tono de voz suave, pasar los elementos de trabajo con delicadeza, evitar ruidos incómodos y no usar expresiones de doble sentido ni apodos, denotan del colaborador su compromiso y seriedad en su trabajo y a la vez, son reglas de comportamiento indispensables para un buen clima laboral.

Es importante demostrar el cariño y respeto que tiene hacia los compañeros, como en sus cumpleaños por ejemplo. Estas celebraciones y felicitaciones deben hacerse lejos del área de recepción y atención de los cliente y afiliados.

Un ambiente laboral sano y un puesto de trabajo agradable son el principio para adoptar y proyectar una actitud cálida y eficiente de atención y servicio para los afiliados y compañeros.

### Actitud de servicio y atención permanente

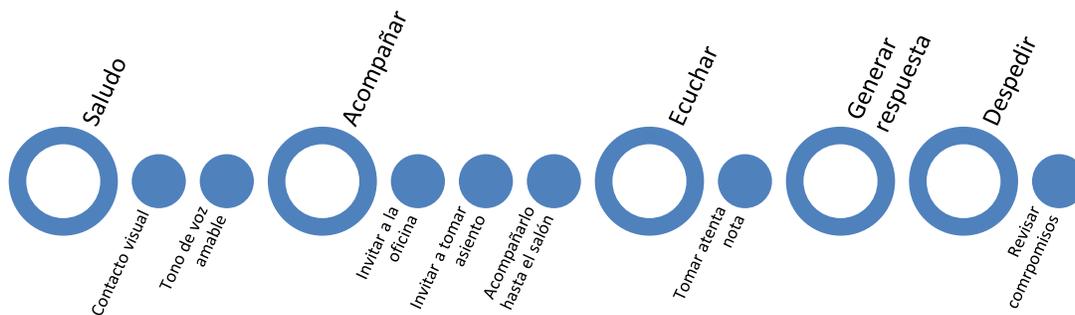
- Recuerde siempre sonreír de forma cordial y prudente, para así predisponer una sonrisa en su interlocutor y crear un ambiente y trato agradable.
- Siempre mire a la otra persona a los ojos, sea compañero de trabajo o afiliado. El contacto visual lo hace sentir importante y si hay algún requerimiento o pregunta se debe apuntar con el fin de hacer seguimiento y darle solución.
- Al hablar con otras personas, personal o telefónicamente, evite estornudar, bostezar, toser y sonarse, si estas acciones no las puede controlar en el momento, pida permiso y disculpas para hacerlas; si usted sabe con anticipación que necesita hacer esta acción refírese al baño o a lugares donde no sea visto, ni escuchado; tenga en cuenta el uso del pañuelo.
- Recuerde que los únicos ruidos que deben existir en la oficina son los de los implementos de ésta y el de la música ambiental, si la hay, de una forma suave y discreta, debe evitarse encender radios o reproductores de música a volúmenes altos, inclusive el computador.
- Durante las jornadas laborales evite consumir alimentos, excepto en las horas estipuladas para el refrigerio. Lo mejor siempre será tomar alimentos (y bebidas) fuera de su puesto de trabajo, pues además de demostrar respeto por los

visitantes, es una forma de conservar los equipos de cómputo y evitar daños inoportunos.

- Maneje con prudencia y firmeza su tono de voz al dirigirse a otras personas y evalúe si es pertinente tutearlas según su edad, jerarquía y niveles de confianza, sobre todo con los afiliados.
- Ante todo escuche al afiliado o a sus compañeros para saber cómo responder y solucionar rápidamente sus requerimientos e inquietudes. Lo importante es detectar las necesidades.
- Demuestre calma y tranquilidad, enfóquese en atender y solucionar sus solicitudes y dificultades.
- Brinde siempre una información exacta. En caso de desconocerla, ubique a la persona que pueda hacerlo pidiendo excusas a su interlocutor y explicando el paso que dará.
- Busque siempre darle valor agregado a su servicio.
- Recuerde siempre que el afiliado y sus acompañantes son la razón de ser de la Asociación.

### **Atención personalizada**

Cuando un afiliado de la Asociación hace contacto con usted siempre tenga presente el siguiente estándar de servicio y atención:



Los contactos que el afiliado tiene con la Asociación van desde el encuentro con el vigilante en el parqueadero hasta que llegue con la persona que le dará solución a su necesidad. El saludo y trato en todos los niveles deben ser cordiales y las indicaciones claras y respetuosas, con el fin de hacer placentera la visita a la Asociación.

El visitante o afiliado, debe ser escuchado atentamente, es decir de forma activa. Cuando escuche complemente, parafrasee lo solicitado si lo considera pertinente para conocer la verdadera necesidad del visitante. Recuerde siempre que el visitante o afiliado desconoce nuestros procesos internos y por ello debemos conocer a profundidad su necesidad para asesorarlo. Adicionalmente, esto abre la puerta para poder ofrecer otros servicios que pueda brindarle la Asociación.

Recuerde siempre que el visitante tiene un recurso muy valioso: su tiempo, por lo que respetarlo es labor importante. Si los requerimientos del afiliado le obligan a abandonar por un momento el puesto de trabajo, ofrézcale una bebida mientras espera y una disculpa, aclarando el tiempo que tardará.

Un aspecto importante es tomar nota, desde el nombre del visitante hasta detalles de su conversación, de tal forma que nunca omita información importante y pueda revisarla o recapitularla con el afiliado.

Nunca olvide despedirse de la persona que ha atendido con cortesía y agradeciéndole su vista.

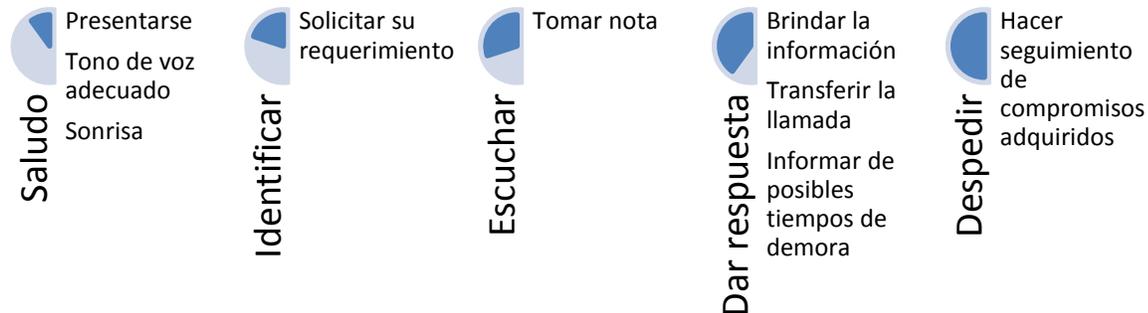
Es valioso reconocer que todas las áreas de la Asociación son de servicio, aún cuando algunas tienen como función principal la atención del cliente externo, las demás son soporte y deben atender al cliente interno proporcionando sinergia total al servicio de la Asociación.

Al encontrar alguna persona transitando al interior de las instalaciones, quien lo encuentre debe verificar su necesidad y orientarlo diligentemente hasta su destino.

### **Atención telefónica**

Este canal de servicio y atención de llamadas aplica para toda la entidad; siempre que el teléfono repique máximo dos veces, dispóngase a atender la llamada como si se tratase del más importante de los contactos, aún cuando el teléfono que suena no sea el suyo. Esto quiere decir que si se aleja de su puesto de trabajo, debe dejar a

alguien encargado de contestar sus llamadas de tal forma que siempre éstas puedan ser atendidas oportunamente.



Saludar es el primer paso, incluya una presentación del área, su nombre y una frase que le permita a la persona saber que está dispuesto a colaborarle. Identifique el nombre de su interlocutor para que pueda hablarle de manera personalizada durante la conversación.

Tomar nota implica tener libreta y esfero a mano siempre. Tome nota de todos los datos, incluyendo siempre: fecha, hora, mensaje, teléfonos de contacto, quien tomó el mensaje, etc. Al final verifique la información con el interlocutor de tal forma que evite errores.

Recuerde respetar el tiempo del interlocutor, por esto es importante hacerle saber cuánto tiempo tomará una acción y pregunte si dispone del tiempo para esperarlo, quién toma la decisión siempre es el interlocutor.

Los ruidos de fondo deben ser los normales de oficina y máximo la música ambiental o institucional de la Asociación. Cuando pida tiempo al interlocutor para resolver o conseguir información use hold o mute de su teléfono, dando siempre la decisión al interlocutor si espera o no.

En caso en que deba transferir la llamada, garantice siempre la comunicación con el destino, esperando que él conteste. Si lo recibe su buzón, pregunte al interlocutor si prefiere dejar un mensaje en la máquina o que le tomen el mensaje escrito. Nunca suelte una llamada transferida sin garantizar que alguien conteste o sin introducir al destino con el interlocutor y su requerimiento, esto mejora nuestro servicio y optimiza el tiempo del afiliado.

### **Normas especiales en la atención telefónica**

- Las llamadas pendientes deben ser respondidas en el transcurso del día independiente de la hora en la que hubieran entrado.
- En caso de que no encuentre a la persona a la que le está respondiendo la llamada deje siempre mensaje en el contestador o con quien le conteste según sea el caso.
- Siempre pregunte el nombre de quien tomó el mensaje y anótelo.
- Si los requerimientos de la persona que llama le obligan a abandonar por un momento la línea, explíquelo las razones de su partida y dé un tiempo aproximado al cliente en su espera.
- Cuando se reciba una llama transferida asegúrese de conocer quien llama y al responder aplique la bienvenida protocolaria.
- Evite al máximo interrumpir la concentración de una persona cuando atiende una llamada telefónica. Si la interrupción es inevitable, discúlpese siempre con su interlocutor y pídale unos segundos; al regresar agrádeczcale su espera y continúe en el punto exacto donde lo dejó.
- Si al momento de sonar el teléfono se encuentra atendiendo a un afiliado, pídale un momento y conteste la llamada. Déjele saber a quien llama que tomará sus datos (nombre y número de teléfono) y devuélvale la llamada tan pronto se desocupe. Si la situación se da al contrario, pídale al afiliado que tome asiento y le espere mientras termina de atender la persona que tiene en el teléfono.
- Evite tutear a los afiliados en llamadas telefónicas ya que por este medio no es posible utilizar el sentido común que la atención personalizada sí.
- Las llamadas institucionales tienen prioridad sobre las llamadas personales.
- Que su voz sea su mejor argumento, y sus palabras el toque de distinción de servicio de la Asociación.

### **Manual de correo de voz**

El mensaje del buzón del contestador debe ser igual para todos. Grabe un mensaje claro y vocalice, con el siguiente mensaje: está comunicado con (área), en la

extensión xxx de (nombre y apellido), por favor deje su mensaje y le devolveré la llamada.

Para grabar por primera vez su mensaje de buzón de teléfono siga las siguientes instrucciones:

- Marcar 500
- Opción 3
- Opción 1
- Opción 1
- Seguir indicaciones para realizar la grabación

Para escuchar los mensajes de voz de su buzón siga las siguientes instrucciones:

- Marcar 500
- Opción 1
- Opción 1
- Escuchar los mensajes

### **Manejo de clientes difíciles**

Algunas veces los clientes acuden a la fuerza de la voz o a palabras inapropiadas para obtener cosas fuera de la norma, por esto es importante mantener la calma, una actitud positiva y sobre todo evitar tomarlo de manera personal, pues en ningún caso la agresión es a este nivel, es contra la institución de quien cada uno hace parte. Las siguientes son las recomendaciones en caso de encontrarse en una situación compleja:

- El saludo debe guardar la misma cortesía y estándar descritos en este documento anteriormente.
- Escuche de forma activa, evitando interrumpir al visitante o cliente difícil, haciéndole saber constantemente que lo escucha, con frases como: de acuerdo, lo entiendo, tiene usted razón, lo siento y entiendo su molestia, etc.
- Parafrasear parte de la información que el cliente le ha proporcionado, esto permite que él escuche sus propias palabras, verifique, se sienta escuchado y de paso inicie su proceso de catarsis.
- La forma de responder a un cliente difícil, nunca debe ser agresiva. Siempre con una respetuosa sonrisa, seguridad y firmeza en los pasos a seguir para llegar a una respuesta acorde a la necesidad.
- La respuesta debe ser clara, concisa y tener un tiempo prudente de solución.

- Despedir al afiliado puede ser difícil para los involucrados. Sin embargo, es importante demostrar seguridad y autocontrol. Pida excusas en nombre de la Asociación como si el error fuera suyo. En este caso, use una frase acudiendo a un reto amable de poder volverlo a recibir personal o telefónicamente como él lo merece.
- En caso de que el afiliado llegue incontrolable o alterado, usted puede buscar el apoyo en su jefe. En este caso, los dos deben actuar en equipo y por ningún motivo disociarse.
- Por ningún motivo acuda a culpar personas específicas para calmar al cliente.
- En este caso, también debe obtener solución total de sus requerimientos; si por alguna razón no es posible, se debe establecer un compromiso de solución definitiva en 'x' tiempo y dar una o dos llamadas máximo para informarle el estatus de su requerimiento y una llamada final para reportar la solución definitiva.
- Tenga en cuenta que los compromisos adquiridos deben ser cumplidos a cabalidad y por ningún motivo usted debe hacer compromisos por fuera de las posibilidades reales a su alcance o a las de su superior.

Algunos afiliados confunden el servicio y la atención prestado en la Asociación; estos también son clientes difíciles. Usted debe agradecer los halagos, las invitaciones y mostrarle al afiliado que es un placer atenderlo, sin dar posibilidad a materializar sus intenciones siendo la relación netamente laboral.