

1. DEFINICIÓN

La política de Servicio al Cliente es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la CCSJ, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

2. POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

La atención y servicio a nuestros clientes serán acciones de alta prioridad y de carácter estratégico, en donde todos los colaboradores de la Cámara de Comercio de San José, se asegurará en que la Organización esté siempre orientada a servir con efectividad, amabilidad y respeto.

3. MARCO GENERAL:

La CCSJ busca brindar el mejor servicio al cliente, para esto todos los colaboradores deben tener presente lo siguiente:

- El personal que labore en la CCSJ deberá ser seleccionado en función de un perfil específico y estar capacitado para atender cualquier necesidad del cliente, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación.
- Todas las áreas que brinden atención al público deberán contar con la infraestructura necesaria y tener integrados todos los sistemas de atención; en ninguna circunstancia se podrá brindar servicios aislados.
- Toda prestación del servicio se dará dentro de los protocolos de atención al cliente creados para este fin.
- Se deberá dar comodidad y agilidad a los Clientes de la CCSJ, para lo cual la organización deberá contar con sistemas automatizados de gestión que permitan mantener un ambiente de trabajo organizado, reducir tiempos de espera y evaluar la gestión de servicio del personal.
- Los clientes deberán ser atendidos de acuerdo con sus necesidades específicas de servicios, los procesos y sistemas que soportan la operación deberán estar diseñados para brindar facilidad a sus usuarios.
- Toda petición de servicios deberá estar correctamente registrada en un formato estándar, los cuales serán de aplicación en todas las áreas de la CCSJ.
- Todos las quejas y reclamaciones presentadas en la CCSJ, por concepto de mal servicio, fraude, servicios no brindados, daños, etc.; deberán ser correctamente registrados en la MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE PQRS, debiendo procurar su solución en forma inmediata; salvo los casos que requieran análisis, investigación y soporte de otras áreas, para cuyo efecto el plazo no deberá ser mayor a 15 días hábiles.
- Todo material de Publicidad o cualquier información que promocióne nuestros servicios deberá estar a disposición de todos los clientes o afiliados, para lo anterior la CCSJ contara con una cartelera para colocar la información y/o disposiciones de carácter interno y externo.
- La Presidencia Ejecutiva de la CCSJ deberá buscar el continuo mejoramiento del servicio al cliente, desarrollando estrategias que optimicen la atención personalizada, la eficiencia en las instalaciones, soluciones a todas las inquietudes, ágil solución de los reclamos, entre otras; acciones que deberán ser medidas y evaluadas constantemente mediante el desarrollo de indicadores de gestión que permitan medir el desempeño de los empleados y supervisar la percepción y satisfacción del cliente.

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Saludo

Características:

- Mirar a los ojos.
- Actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda. "Buenos días/tardes, bienvenido(a) a la CCSJ, mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo ayudar?"

4.1. Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradecer por la espera.

Despedida

Características:

- Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.
- Actitud amable.
- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse. "¿Hay algo más en lo que le pueda servir?, que tenga un buen día"

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Funcionarios CCSJ

Saludo

Características:

- Actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda. "CCSJ, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo colaborar?"

Centro de Atención Empresarial CAE

Saludo

Características:

- Actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda. "CAE, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo colaborar?"

5.1. Durante la llamada

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.

"Permítame un momento por favor, gracias por esperar"

Si requiere transferir la llamada:

- Informe al cliente que va a transferir la llamada.
- Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde.

- Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un mail al responsable de atenderla.

Despedida

Características:

- Actitud amable.
- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.
- Quiero pedirle que evalúe la llamada (solo aplica para la LRI)

"Es clara la información Sr. Sra. Xxx"

"recuerde que le habló xxx de la CCSJ,"

"Que tenga un buen día"

6. PROTOCOLO DE LATENCIA VIRTUAL – WEB

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat.

Características:

- Saludar
- Analizar y comprender la solicitud
- Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
- Utilizar lenguaje directo y sencillo
- No usar mayúsculas sostenidas
- Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL - CLIENTES ESPECIALES

Pautas generales para la atención preferencial:

- Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.
- Cualquier funcionario debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta un cliente que debe ser atendido de esta manera, se conduce al Digiturno, para que él le entregue un turno especial. Igualmente, se le debe colaborar al cliente y acompañarlo para que se ubique en el lugar señalado.
- La ayuda espontánea no siempre es útil, sino que incluso algunas veces resulta inoportuna. En cualquier caso, se debe esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado y a partir de ese momento, escuchar atentamente la necesidad o requerimiento del cliente.
- Si el cliente llega solo al Digiturno, es decir, aún no se ha identificado como cliente para atención preferencial, éste debe estar atento y bajo su criterio asignar el turno preferencial y buscar la manera de colaborarle para ubicarlo en el lugar que sea asignado y así realizar el trámite que requiere.
- Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- Se le debe preguntar al cliente, si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.
- Procure adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

7.1. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

7.1.1. Discapacitados Visuales:

- Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Siempre se debe identificar con el cliente.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.
- Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: "A su derecha se encuentra la puerta...", "Delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros... se encuentra la sala.
- Si ha de leerle un documento, hágalo despacio.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede:
- Agarrar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar
- Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

7.1.2. Discapacitados Auditivos

- No es necesario gritar, debido a que no le oírás. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.
- Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
- Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las personas con discapacidad auditiva.
- Indíquele el tema de conversación y no cambie sin avisarle. Tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.
- No le hable nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.
- Debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverse continuamente, ni dar la espalda, ni agacharse.
- Se puede ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

7.1.3. Discapacitados Físicos

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- Busque no obstaculizar los recorridos.
- Si va a acompañar a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de ella.
- Si la persona lo permite, ayúdele a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.

- Facilite el alcance de los objetos que debe entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Si conversa con una persona durante un recorrido procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de esta, dentro de su campo visual.
- Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda, pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarle a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

7.1.4. Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores

- Acercarse a la persona y saludela amablemente. Utilizar el saludo del Protocolo de atención presencial.
- Adecúese siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- No coger a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para moverse. A no ser que ella lo tome primero.
- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES QUE HABLAN OTROS IDIOMAS

Si a la CCSJ llega algún usuario o cliente que no conversa o que no habla el mismo idioma, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

9. Determina si hay alguna probabilidad de que puedan comunicarse verbalmente

El primer paso debe ser determinar si tú y la persona a la que le hables saben algunas palabras en común. Incluso algunas palabras básicas pueden ayudar, ya sea que comprendas algunos términos de su idioma o viceversa.

- Si identificas su idioma y conoces algunas palabras, esto será grandioso. De lo contrario, pregúntale a la otra persona si entiende algo del idioma español.
- El inglés es el idioma empleado en los viajes y los negocios. Es probable que muchas personas sepan algunas palabras o frases en inglés incluso en las partes del mundo en las que la educación no se imparte de forma generalizada.
- Si esto no funciona, prueba con otros idiomas que conozcas, incluso si solo entiendes un poco. Determina si la otra persona da alguna señal de haber entendido. Tan solo unas cuantas palabras pueden facilitar mucho la comunicación, incluso si no forman parte de ninguna de tus lenguas maternas.

9.1. Habla con lentitud

Si crees que hay una probabilidad de que la otra persona entienda incluso unas cuantas palabras, háblale en español (o cualquier otro idioma que ambos entiendan un poco) con mucha lentitud. Si hablas lento, esto permitirá que te entienda con más facilidad.

- No obstante, procura mantener un ritmo normal. Al ralentizar tu discurso, podrías tener la tendencia de adoptar un ritmo forzado y extraño, o hacer énfasis en las palabras incorrectas. Esto puede hacer que la persona tenga más dificultades para entenderte.
- Si hablas español con un acento regional marcado, será aún más importante que hables lento.

9.2. No grites

Muchas personas tienen la tendencia de elevar la voz cuando le hablan a alguien que no conoce su idioma o no lo habla muy bien. Esto no es de mucha ayuda, así que no lo hagas.

9.3. Usa palabras simples

Emplea las palabras más simples para expresarte. Por ningún motivo debes emplear jergas, lenguaje técnico o palabras igual de complicadas.

- Así mismo, no emplees frases o expresiones idiomáticas. Por definición, estas son expresiones específicas para cada cultura, y es poco probable que una persona que no hable tu idioma las comprenda.
- Por ejemplo, no digas que algo es "pan comido" o que tienes que "irte al sobre". Evidentemente, estas expresiones comunes no tienen un significado que coincida de forma literal con el de sus palabras. Es probable que las personas que no hablen tu idioma materno las consideren extrañas y desconcertantes.

Ten en cuenta las frases difíciles

Del mismo modo, emplea las estructuras de oraciones más sencillas. Emplea la menor cantidad posible de palabras para hacerte entender.

- No emplees estructuras confusas, como las preguntas hechas de forma negativa. En lugar de decir algo como "No tienes idea de lo que he dicho, ¿no?", pregunta algo como "¿Entiendes lo que digo?".

Exprésalo por escrito


Muchas personas que recién empiezan a aprender español comprenden las cosas mejor por escrito en lugar de hablarlo. Si hablar no funciona, podría valer la pena escribir algunas palabras.

- Esto también elimina los problemas que podrían surgir debido a la mala pronunciación, en particular si tienes un acento marcado.

Ten paciencia y sé amable.

Las interacciones con una persona que no hable tu idioma pueden ser frustrantes, tanto para ti como para ella. Ten la mayor paciencia posible e intenta guardarte tu frustración. No te rías de la persona, no hagas gestos de desdén con los ojos, ni hagas cualquier otra cosa que no harías en una conversación amable con alguien que sí habla tu idioma.

San José del Guaviare, 20 de noviembre de 2018.


José Andrés López
Presidente Junta Directiva


Martha Lucero Aguirre Rey
Presidente Ejecutivo