Confía Sociedad Corredora de Seguros S.A.
www.confia.co.cr / info@confia.co.cr / 2505-3900
Centro Corporativo Cedral, Torre 1, Piso 1
Trejos Montealegre, Escazú

PROTOCOLO GENERAL DE SERVICIO CONTACTO CON EL CLIENTE

Describe la forma de hablar, comportarse y actuar en todo encuentro personal con clientes y partes interesadas.

Nuestra Visión: Ser líderes en servicio superando las expectativas de nuestros clientes.

Nuestra Misión: Darle a los clientes la mejor asesoría y servicio en el mercado de seguros, protegiendo sus riesgos como si fueran nuestros.

I. Protocolo General de Servicio: Clientes Internos y Externos

EXPECTATIVAS QUE TIENEN LAS PERSONAS DEL SERVICIO QUE TIENEN DERECHO DE RECIBIR

¿Qué espera un cliente de la atención de un colaborador?

- Que sus necesidades sean comprendidas.
- Ser tratado con el esmero y consideración que le corresponde.
- Sentir el conocimiento, experiencia y responsabilidad de quien le atiende.
- Estar cómodo con el comportamiento y capacidad del colaborador en punto a la solución de sus necesidades o inquietudes.

Confía Sociedad Corredora de Seguros S.A.
www.confia.co.cr / info@confia.co.cr / 2505-3900
Centro Corporativo Cedral, Torre 1, Piso 1
Trejos Montealegre, Escazú

Protocolo de servicio

Para que el cliente sienta que es muy bien atendido, el colaborador debe:

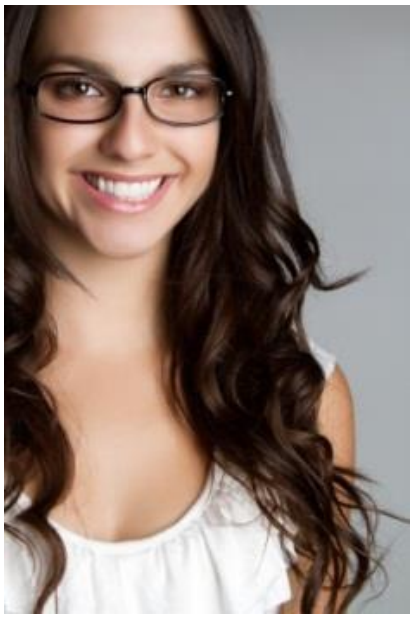
- Detener lo que está haciendo y prestarle toda su atención
- Saludarlo siempre que le vea
- Llamarle por su nombre y evitar el uso de sobrenombres.
- Tratarle con respeto y consideración, sin hacer diferencia por posición jerárquica, género, nacionalidad, preferencias personales, entre otros.
- Hacerle sentir que su presencia es prioritaria y nuestra dedicación comprometida sin enviar señales físicas o verbales que indiquen que deseamos que el encuentro acabe pronto.
- Vestir con ropa apropiada y que lo identifique con la empresa que trabaja

Para hacer que la persona se sienta comprendida

- Escuche sin interrumpir y no haga otra cosa, como escribir o revisar su teléfono. Mire a la persona a los ojos, siga con interés la conversación demuéstrelo con sus gestos y lenguaje corporal.
- Póngase en su lugar practicando la empatía. No se trata de estar de acuerdo con los puntos de vista o argumentos de la persona, se trata de valorarlos, apreciarlos y no criticarlos.
- Haga preguntas para comprender su necesidad o requerimiento y así tenerlos claros.
- Escuche imparcialmente y sin criticar los puntos de vista y las opiniones del cliente o de alguien relacionado con él.
- Pregunte, investigue y escuche para comprender su necesidad; muéstrese sensible a la situación.
- Propicie la libertad y oportunidad para que expresen puntos de vista y opiniones que contribuyan a buenas decisiones.

Confía Sociedad Corredora de Seguros S.A.
www.confia.co.cr / info@confia.co.cr / 2505-3900
Centro Corporativo Cedral, Torre 1, Piso 1
Trejos Montealegre, Escazú

Para hacer que la persona se sienta cómoda



- Si le es posible, ofrézcale dónde sentarse. Mírela solamente a la cara. Evite mirar y recorrer su cuerpo (escote, manos, piernas, entre otros).
- Establezca un ambiente de confianza especialmente en situaciones difíciles.
- Evite chistes sexistas, xenofóbicos, discriminatorios y de cualquier naturaleza; eso puede incomodar a la persona.
- Mantenga buenos modales. Evite comer chicle al hablar, hablar con comida en la boca, comerse las uñas, limpiarse la dentadura, decir palabras groseras, toser o bostezar sin taparse la boca, rascarse, limpiarse la nariz, las uñas, las orejas o el cuerpo de cualquier manera.
- Nunca critique o comente sobre una persona que no está presente. Evite hablar mal de otras personas: los presentes pensarán, con toda razón, que si no estuvieran presentes pasaría lo mismo.
- Mantenga un lenguaje corporal respetuoso, profesional, expresivo y no sugestivo. Asegúrese de evitar ser catalogado como “coqueto” o “coqueta” en sus relaciones de trabajo.
- Jamás haga mofa de la persona o insinúe que no es capaz de comprender lo que usted le dice.
- Si usted discrepa sobre algún aspecto, enfóquese en el asunto y no en la persona. Enfóquese en la solución, no en el problema
- Vea el futuro: lo que pasó no puede cambiarse. Evite decir: “se lo dije”, “se lo advertí”.

Confía Sociedad Corredora de Seguros S.A.
www.confia.co.cr / info@confia.co.cr / 2505-3900
Centro Corporativo Cedral, Torre 1, Piso 1
Trejos Montealegre, Escazú

Para hacer que la persona se sienta segura

- Cualquiera que sea su tarea, hágala bien y rápidamente
- Comprométase, indique siempre cuándo exactamente podrá entregar, resolver o analizar el asunto que tiene con el cliente.
- Sea un buen ***asesor***. No importa la posición que tenga, usted sabe mucho más de sus tareas y temas a cargo que los demás. Demuéstrelo con paciencia y sin errores: asesore, explique, aclare, resuelva y proponga demostrando su conocimiento. Asesorar también es orientar.

- Demuestre que usted es experto en lo que hace.
- Evite decir “no puedo”; en su lugar diga cómo puede; si en verdad no lo sabe, averigüe con discreción.
- Cumpla todo lo que le promete al cliente, por eso, **no se exceda al ofrecer**.

Protocolos de servicio	
Frases que afectan al cliente	Protocolo de frases asertivas al hablar
¿Entiende? —Dice que el cliente es poco inteligente.	¿Está de acuerdo? Espero haberme explicado correctamente.
No está, anda en el baño o tomando café.	Don Rubén, Mario no está en este momento, regresará pronto. ¿Puedo ayudarle de alguna manera o prefiere esperarlo?
Él está ocupado resolviendo un asunto importante. (Recuerde, nada es más importante que el cliente.)	Doña Julia, Mario no está en este momento, regresará en un máximo de 30 minutos. ¿Podría ayudarle de alguna manera, o prefiere esperarlo o dejarle algún mensaje?
No le eche la culpa a otra área diciendo, “Es que en ese departamento todos tienen opiniones diferentes sobre este requisito.”	Don Mario, estamos validando si la documentación que usted aportó será aprobada,

	para que usted no tenga inconvenientes en el futuro.
Jamás se refiera mal a un compañero. Si el cliente le habla de uno porque le dio un mal servicio, demuéstrele interés por ayudarlo.	Al cliente dígale algo así: "Comprendo su molestia don Gustavo, con mucho gusto revisaré su caso." **Sea leal con sus compañeros**
Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado. Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.	El cliente y los trámites de Confía son siempre asunto nuestro. Diga algo así: "Don Gabriel, permítame coordinar esta solicitud con la Unidad correspondiente, ellos tienen la información precisa sobre lo que usted me solicita."
Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.	"Doña Marcela, tiene razón, anteriormente utilizábamos esa metodología; ahora para darle mayor seguridad incorporamos estos nuevos formularios. Con mucho gusto le ayudaré a completar el formulario actual.
Espere un momento. Tengo una llamada.	El cliente presencial tiene prioridad sobre el teléfono.
Perdone, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo. Explíquese bien, porque no le entiendo.	Asegúrese de haber comprendido perfectamente lo que quiere el cliente. Ejemplo: "Don Roberto, para tenerlo bien claro, ¿lo que usted me solicita es una póliza de incendio?"
La compañera que busca o el responsable de ese asunto está enferma/está incapacitada. ¿Podría volver otro día?	"Gonzalo estará fuera de la oficina por varios días. Si usted está de acuerdo, con mucho gusto yo le puedo atender."
Mire señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo	Esto evidencia que le dio al cliente información imprecisa en el encuentro anterior. Indique siempre y con exactitud cuándo deben volverse a ver.
No tengo idea, voy a preguntarle a mi jefe/a mi compañero	Nunca dé esa impresión tan poco profesional. Si no sabe o no recuerda diga algo como lo siguiente: "Don José, por favor permítame un minuto para confirmar un dato."
Debió fijarse en eso antes de hacer el trámite.	Si regaña al cliente, lo pierde y, peor, lo pierde Confía.
	Muéstrese empático: "Si señor, comprendo el problema que ha sido esto para usted".
¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!	Evite la confianza excesiva y las "poladas" con los clientes. Deles siempre un trato profesional. Llámelos por sus nombres.
¡Diay, cómo estás! o ¡Maje cómo estás!,¡No, mi amor, eso era antes!	
¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!	
¿ Si madrecita, con todo gusto!	

II. La comunicación no verbal mientras se atiende a un cliente

La comunicación no verbal y el lenguaje corporal determinan el estado de ánimo con el que el cliente le responderá.

El lenguaje no verbal y corporal incluye nuestros gestos y movimientos, además de nuestra voz. Expertos tienen comprobado que este tipo de comunicación es más efectiva que la oral y escrita —para bien y para mal. Por eso es tan importante.

¿Qué espera el cliente?

Una persona cuyos gestos evidencien cortesía, apertura, interés por ella y su situación. Espera que no muestre desagrado, ni rostro enojado o demasiado serio, o simplemente que no lo vuelvan a ver.

Tampoco le darán buena impresión las personas que gesticulan excesivamente o las posturas forzadas.

Protocolo de Servicio

- Mantenga un lenguaje facial abierto, dispuesto, con el ceño limpio y preferiblemente sonriente.
- Las manos: Contrólelas en todo momento. Manténgalas visibles, ocultarlas, sugiere timidez, falsedad, temor.
- Naturalidad: Actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al cliente.
- Contacto visual: Mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- Labios: No se los muerda ni humedezca con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión, o peor, ¡deseo! Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en uno mismo, en cambio, la

boca abierta o la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa, o peor, ¡estupidez!

- Forma de sentarse: No cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre el escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en uno mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor.
- Evite los movimientos constantes y abruptos: denotan intranquilidad e inquietud.
- La voz: Dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, sin titubear. Esto demuestra seguridad en uno mismo, más impacto y firmeza.
- Evite tonos bajos, estridentes o dudosos. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando.
- Respiración: Respire naturalmente, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad. No emita jadeos, ¡es horrible!
- Mantenga un estado de ánimo estable, no haga nada que el cliente perciba extraño. Si no es así y se muestra eufórico el cliente lo sentirá acelerado; si está triste lo sentirá lejano; si está enojado lo percibirá como tal y lo tomará personal.
- No bosteza ni toser sin taparse, no mascar chicle, no comer ni tomar líquidos en presencia del cliente.

En caso de que el cliente le salude dándole la mano hágalo con firmeza, con decisión, no “sobe” la mano del cliente, que éste sienta el apretón moderado.