



PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este protocolo describe las maneras de hablar, comportarse y actuar en todo momento durante la atención telefónica entrante y saliente tanto con nuestros clientes internos como externos.

I. Protocolo general de servicio telefónico

Prepárese para el servicio telefónico

¿Qué espera el cliente?

- Ser atendido por personal de Confía:
 - Con dominio completo de las soluciones, servicios y conocimiento en seguros.
 - Con verdadero espíritu de servicio
 - Organizado en su trabajo





Protocolo de preparación para el servicio telefónico

Mantenga los instrumentos e información necesarios a su alcance y en buen estado:

- Papel y lápiz/lapicero
- Requisitos de los diferentes productos, servicios
- Los formularios electrónicos para cada tipo de seguro
- La información necesaria para el pago del seguro (cuentas IBAN o cargos automáticos)
- Sistemas informáticos en funcionamiento.

Asegúrese de capacitarse con profundidad en lo indispensable:

- Características, condiciones y beneficios de cada póliza
- Utilización óptima y segura de los sistemas informáticos necesarios para el servicio.
- Las actividades de apoyo que otras unidades pueden ayudarle para dar un servicio excelente a las solicitudes específicas de los clientes y sus dudas
- Lista de contactos para solicitar ayuda en situaciones de duda o problema: incluye extensiones telefónicas y correos electrónicos.

II. La atención de llamadas entrantes de clientes internos y externos

Contacto inicial ¿qué espera el cliente?

- Que lo atiendan rápida y amablemente
- Que la persona que atiende demuestre estar dispuesta a servir
- Que sea efectivamente la persona que puede ayudar con el objeto de la llamada (de no ser así, por algún error, transfiera la llamada de inmediato a la persona que pueda resolverle al cliente)



Protocolo para el contacto inicial de la llamada entrante

Salude y dé la bienvenida al cliente con tono amable y cordial (identificando a Confía y la unidad, diciendo su nombre y poniéndose al servicio del cliente).

Si trabaja en un área de atención directa a clientes externos,

- Responda con el saludo institucional externo: **“Gracias por llamar a Confía, le saluda Gabriel, en qué le puedo servir?”**



Si trabaja en otras áreas de servicio internas,

- Responda con el saludo institucional interno: **“Muy buenos días, Gerencia Financiera, le saluda Hazell, en qué le puedo servir?”**
- Para transmitir cordialidad, apoye sus palabras en un todo amable y natural, no exagerado.

Durante el desarrollo de la llamada ¿Qué espera el cliente?

- Interés verdadero en ayudarlo
- Ser tratado con la seguridad y amabilidad que corresponde a la importancia de un cliente
- Que se le resuelva el asunto para el cual llama
- Que no le pasen de un lado a otro sin saber lo que ocurre; esto es de lo más inconveniente y molesto
- Que no le dejen esperando en la línea sin explicarle qué está ocurriendo



Protocolo de servicio durante la llamada telefónica

Deje cualquier otra actividad que esté haciendo (escribir, rayar, hablar con otros) y dedíquese enteramente al cliente.

Una vez conocido el motivo de la llamada asegúrese de saber con quién habla:

Si es un cliente externo

- Solicite con amabilidad y firmeza las identificaciones de seguridad requeridas: número de identidad, número de póliza y otros datos que permitan identificar plenamente al cliente.
- Para todo tipo de cliente:
- Si ya sabe su nombre, continúe llamándole así, precedido por el “don”, “doña”.
- Si no se lo ha dicho pregúntele: “Con quien tengo el gusto” y luego actúe en consecuencia.

Si el cliente llama para hacer consultas o solicitar información

- Escuche sin interrumpir el asunto que el cliente le está planteando, dando muestras de que escucha como por ejemplo: “sí, claro”, “comprendo”. (Es conveniente manejar siempre una libreta o cubo para tomar notas).
- Haga preguntas al cliente seleccionando las más apropiadas según el tema de la llamada
 - Preguntas abiertas: Haga preguntas fáciles y directas que le permiten al cliente hablar. Dan confianza y se obtiene información.
 - Pregunta directa o cerrada: Lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al cliente de sus objetivos. Generalmente la respuesta es sí o no.



- Resuma o parafrasee. Una vez que ha escuchado al cliente y sus motivos, resuma para mostrarle que ha comprendido sus necesidades. Ejemplo: “En resumen, doña Gabriela desea realizar la renovación de su póliza?”.
- Muestre interés y preocupación por los problemas y necesidades del cliente, tanto las verbalizadas como las que no se expresan verbalmente (ponga a trabajar la intuición). Tome notas si es necesario.
- Use frases como: “Si claro, es una situación delicada”, “Sí claro, es una buena oportunidad”.
- Tenga paciencia con los clientes que hablan lento o no se explican bien, evite terminar las frases por ellos o mostrarse impaciente.
- Excepto que el cliente tenga dominio técnico, evite la terminología y el lenguaje de alto nivel, use un lenguaje sencillo que sea cómodo para el cliente.
- Sea concreto y preciso con la información ofrecida, vaya directo al punto importante y evite los rodeos o mezclar temas.
- Utilice ejemplos cercanos a la persona con la que habla.
- Hable en positivo. No cree falsas expectativas; **jamás mienta**.
- Si usted ha concluido su explicación, pregunte al cliente si usted se ha explicado correctamente. Evite preguntar “¿me entendió?” Es muy importante estar seguros de que el cliente ha comprendido muy bien lo que le hemos dicho.

Si no dispone de la información solicitada por el cliente o no la conoce:

- Recabe la información con rapidez por cualquier medio posible: teléfono, chat, con otro departamento. Explique al cliente que está buscando confirmar un detalle de la información solicitada y pídale que le dé un momento. De no ser así, comprométase a proveérsela en un tiempo razonable. Pregúntele el medio por el cual quiere recibir la información: correo, teléfono, fax, mensaje a su teléfono u otro y anótelo.
- Asegúrese de cumplir en el tiempo prometido.

Si el cliente llama para hacer un trámite en Confía

- Solicite con amabilidad la identificación personal
- Ejemplo: ¿Me permite el número de su identificación y nombre completo, por favor?
- Prométale al cliente sólo aquello que se pueda cumplir.
- En caso de que deba hacer una gestión que requiere espera del cliente, indíqueselo así como el tiempo que tardará. **Bajo ninguna circunstancia deje al cliente esperando en línea sin saber lo que está pasando.**

El cierre de la llamada. ¿Qué espera el cliente?

- Que le despidan con amabilidad para sentirse satisfecho
- Que le agradezcan la llamada



Protocolo para el cierre del servicio telefónico

Cuando concluyó el trámite solicitado por el cliente o se le dio la información solicitada, indique:

- Brinde al cliente los datos pertinentes para el seguimiento.
- Pregunte si tiene algún otro trámite o seguro que desee efectuar.
 - Don Gabriel, ¿hay algún otro asunto en pueda ayudarle?
 - Si dice que sí, muéstrese siempre en la mejor disposición de ayudar y evite mostrar disgusto o impaciencia.
- Cuando esté todo claro para el cliente y no hay otros asuntos que tratar, despídalo con amabilidad y agradecimiento:
 - **“Don Gabriel, gracias por llamar a Confía, ha sido un gusto atenderle, que tenga buenas tardes/días”**



Si era una llamada para información o consulta:

- Siempre pregunte si el cliente tiene alguna duda o inquietud particular.
 - “Doña Gabriela, ¿he logrado explicarle apropiadamente? Si no, por favor con toda confianza dígame que debo aclarar o ampliar, y con gusto lo haré”
 - Si el cliente le responde que no ha quedado claro, explíquele una y otra vez, de diferentes maneras, evidenciando que lo hace con gusto.
 - Evite suspiros y menos expresiones de disgusto o frustración.
- Si todo está claro, pregunte, “Doña Gabriela, tiene algún otra asunto en pueda ayudarle?” Si el cliente tiene algo más, escúchelo y siga las mismas recomendaciones anteriores.
- Cuando ya todo está claro para el cliente y no hay otros asuntos que tratar, despídalo con amabilidad y agradecimiento:
 - “Don Gabriel, gracias por llamar a Confía, ha sido un gusto atenderle, que tenga buenas tardes/días”

¿Qué espera el cliente cuando la llamada se debe transferir?

- Que usted le diga por qué y a quién transferirá la llamada
- Asegúrese que no lo pasen de una persona a otra
- No pase la llamada a una persona que no está; asegúrese antes.



Protocolo de servicio

Cuando la llamada no es para usted y el cliente le dice que sólo quiere hablar con una persona en particular:

- Solicítele un momento para verificar si la persona que se necesita está.
 - “Don Gabriel, permítame un momento para verificar si la señorita Isabel se encuentra”
- Si la persona no está, dígaselo a quien llama, tome el mensaje y anote el nombre del cliente, número telefónico y el motivo de la llamada.
 - “Don Gabriel, le señorita Isabel no se encuentra en este momento pero con mucho gusto le dejo su mensaje. ¿A cuál número telefónico le puede devolver la llamada; gusta que le indique algún asunto particular?”
- Si la persona está, transfírela la llamada con seguridad y cortesía, luego despídase.
 - “Don Gabriel, lo transfiero de inmediato, que pase buen día.”
- Si el asunto del cliente debe ser atendido por otra área o compañero:
 - Indíquele que el asunto sólo puede resolverlo un compañero/área en particular y lo transferirá de inmediato (indíquele la razón por qué tiene que transferirlo y de inmediato dígame el nombre y cargo de la persona. Luego, antes de pasar al cliente, explique al compañero la situación y el nombre del cliente, para que no tenga que repetir nada.
- En caso de que el compañero sí esté:
 - “Don Gabriel, el aviso de cobro lo atiende mi compañero Fabián Lopez. Permítame transferirlo.” No transfiera hasta estar seguro si el compañero está.
 - “Fabián, buenos días le habla Mariela. Le transfiero a don Gabriel Mora que desea verificar un aviso de cobro, gracias”.
- En caso de que el compañero no esté explique al cliente la situación:
 - Si el compañero no responde el teléfono y usted desconoce el motivo de su ausencia, indíquele al cliente que la persona no está y ponga a su disposición la extensión directa del compañero:
 - “Don Gabriel, mi compañero Eduardo Leiva no se encuentra en este momento. Le puedo brindar la extensión directa de Eduardo para que lo vuelva a llamar; o bien, si gusta deme su número telefónico para revisar si el compañero estará hoy o si alguien más puede ayudarlo. Así nos comunicaremos cuanto antes con usted”



- Si le indican que el compañero está ocupado con algo más, con otro cliente, que está en el baño, que está almorzando, explique al cliente que no está pero que regresa pronto. Tome el mensaje, entréguelo y póngase a disposición del cliente.
 - “Don Gabriel, Eduardo no está pero regresa en el transcurso de la mañana (tarde). Si gusta tomo su mensaje y me aseguro de hacérselo llegar.” Si el cliente le dice que sí, toma su número de teléfono y se asegura de dar el mensaje al compañero: quién lo llamó, asunto, hora de la llamada, teléfono de contacto.
 - Nunca indique una hora exacta sin que alguien le haya dado seguridad, no indique que anda almorzando, tomando café, en el baño.
- Si el cliente le dice que no quiere dejar mensaje, ofrézcale el número directo de la persona.
 - “Don Gabriel, si gusta le doy la extensión telefónica directa de mi compañero.” En caso de decirle que sí, se la da a un ritmo apropiado para que pueda anotarla y lo confirma para saber si lo anotó bien.
- Si le indican que el compañero está incapacitado, de vacaciones, por licencia por duelo u otra ausencia temporal indíquele al cliente que el compañero estará varios días fuera de Confía y póngase a disposición de él; si indispensable o el cliente lo solicita, páselo con su encargado de inmediato o back up (en caso de tenerlo)
- Si el cliente quiere que sólo le atienda el compañero, hágale ver que no es posible y tome su mensaje; hágaselo llegar al compañero tan pronto regrese. (Tome el mensaje como se le ha indicado: nombre, asunto, día y hora de la llamada, nombre y teléfono de quien llamó).
 - “Don Gabriel, me indican que Eduardo estará fuera por quince días/una semana/dos días. Con todo gusto tomo su mensaje y se lo hago llegar tan pronto regrese.
- Si el cliente requiere solución inmediata. Páselo al jefe del compañero e indíquele al cliente lo que hará.
 - “Don Gabriel, me indican que mi compañero Eduardo estará fuera de la oficina por quince días/dos días, una semana. Voy a localizar a su jefe inmediato y si está lo transfiero de inmediato.





Las llamadas salientes a clientes internos y externos

¿Qué espera el cliente cuando usted le devuelve la llamada?

Si dejó mensaje, que le sea entregado de inmediato y correctamente y le devuelvan la llamada tan pronto reciban el mensaje

Protocolo de servicio para devolución de llamadas

Cuando reciba un mensaje que le dejó un cliente:

- Agradezca a quien le dejó el mensaje
 - Revise de qué se trata y si fuera necesario recabe la información necesaria para llamar al cliente con una solución o con los datos solicitados.
 - Llame al cliente siguiendo este orden:
 - Saludo, identificación del cliente, identificación suya, indicación de que está devolviendo una llamada.
 - Si ya tiene alguna solución o información transmítala o explique lo necesario. Siga el protocolo anterior de llamada.
 - Si requiere mayor información del cliente, solicítela anótela y comprométase según sea el caso
-
- “Buenos días, ¿tengo el gusto con don Gabriel Rojas?”
 - Buenos días, así es
 - “Don Gabriel, le habla Eduardo Reyes de Confía Corredores de Seguros, un gusto saludarle. Le estoy devolviendo su llamada.
 - Aquí tengo la información que usted solicitó sobre su póliza de vehículos y me gustaría confirmar si se la puedo remitir al siguiente correo grojas@hotmail.com?



¿Qué espera el cliente interno o externo, cuando usted le llama por cualquier motivo?

- Que sea respetuoso
- Que sea conciso
- Que sea claro en el asunto

Protocolo de servicio para llamadas salientes

- Si le responde una recepcionista u otra persona quien no es el destinatario de su llamada:
 - Salude y solicite “por favor” que lo comunique con la persona que busca
 - “Buenos días, me comunica por favor con don Daniel, estoy devolviendo una llamada que él me (nos) hizo.”
- Si la recepcionista u otra persona le indica que la persona no está
 - Deje un mensaje amable, conciso y respetuoso. Jamás revele detalles de los asuntos del cliente.
 - “Gracias Marcela, ¿podría por favor dejarle un mensaje a don Daniel?”
 - Sí claro, ¿De qué se trata?
 - Dígale por favor que le llamó Eduardo Reyes de Confía corredores de seguros, que es muy importante conversar con él sobre la gestión que estamos haciendo. Mi teléfono es el 2503900, extensión 200.

Si llama una y otra vez, deja mensajes y el cliente no le devuelve la llamada

- No se enoje con quien le responde, no insulte, no ofenda, no hable mal de quien no le responde.
- Pregunte qué debe hacer para poder localizar a la persona que busca
- Indague sobre otras posibilidades de contacto
 - “Gabriela, muchas gracias. He llamada varias veces y me gustaría saber qué hacer para localizar a don Daniel, o ¿Cuál sería el mejor momento para llamarlo?”

Si ya conoce a la persona y es ésta quien le responde

- Salúdela por su nombre, indíquele el asunto brevemente y luego pregúntele si es posible hablar en este momento.
 - “Hola doña Gabriela, ¿Cómo está? Le llamo para hacer una consulta sobre el trámite que tenemos pendiente para su seguro de Incendio”.



III. El lenguaje no verbal durante la llamada entrante o saliente

¿A quién espera el cliente al escucharle al teléfono?

- A una persona amable y segura, que le inspire confianza.

Protocolo de utilización de la voz durante la llamada telefónica

- Utilice un tono de voz y ritmo de transmisión relajado que no refleje ni prisa ni ansiedad.
- Su tono de voz debería ser natural, más bien bajo porque el teléfono acentúa el volumen.
- Vocalice, module, articule correctamente y hable despacio (sin parecer soñoliento).
- Sonría al hablar, esto hace que su voz se escuche más amable y cálida.
- Durante la conversación telefónica, mientras el cliente habla, asienta con palabras para demostrar que escucha y está atento.
- Mantenga una postura física erguida, porque si no la voz se distorsiona y decae. Evite inclinarse sobre el escritorio o apoyar la mano en la mejilla mientras habla, transmitirán al cliente su desinterés.
- No bostece mientras el cliente habla, el mensaje será que usted es muy aburrido, o que la persona le aburre.
- No haga ruidos como masticar, suspirar o rascarse. Si algún objeto se le cae recójalo después de colgar, ya que en el intento se corre el riesgo de tirar el aparato, que cuelgue la llamada o interrumpa la comunicación, sería muy molesto para el cliente.
- No tape con la mano el auricular. Las palabras que tratan de ocultarse, pueden ser oídas y el efecto es descortés y resultar muy molesto aparte de que deja muy mala impresión sobre sus modales y educación.
- Tape el auricular cuando tosa o estornude y de inmediato pida disculpas.
- Deje que el cliente cuelgue primero. No lo haga usted precipitadamente, esto sería equivalente a dar un portazo.





Protocolo para sustitución de frases y acciones inapropiadas por de frases apropiadas

Frases o acciones inapropiadas	Frases o acciones apropiadas
¿Quién le llama?	¿Con quién tengo el gusto?
¿Qué quiere?	¿En qué le puedo ayudar?
Creo que	Sé que este seguro...
No lo sé, puede ser...	Permítame consultarlo
Espera o vuelve a llamar?	Gusta esperar o prefiere que le devuelva la llamada?
No cuelgue, espere	Un momento por favor
No dejar de hacer lo que se hacía antes de responder la llamada	Deje todo lo que está haciendo y responda el teléfono. No hable con otros, no digite.
Hacer diferencias evidentes durante la llamada por razones discriminatorias: jerarquía, edad, género o cualquier otra preferencia evidente al teléfono	Atienda a todos por igual con la misma cortesía, naturalidad y disposición de ayuda
Hablar con el "speaker" o altavoz del teléfono activado sin indicarle al cliente o decirle quién más escucha	¡Hola Gabriela! Estoy con José y Luis así que voy a poner el altavoz para conversar todos. ¿De acuerdo?
Hacer o dejar ruidos de fondo como: compañeros hablando fuerte, música, comentarios	Mantener el ambiente lo más silencioso posible
Hay que eliminar frases como: "Usted tendrá que...", o "No puedo ayudarlo, tendrá que hablar con la administración"	Lo correcto es decir: "Puedo comunicarlo con el departamento de administración". "No hay que dar detalles innecesarios".
El cliente no necesita saber que el dueño de la empresa o cualquier compañero tiene su esposa enferma o fue a buscar a su hijo al colegio.	Lo correcto es indicar: don Javier no está y con mucho gusto le tomo su mensaje.
"Evitar la palabra debería"	Utilice mejor: "sería apropiado, le recomiendo"
No hay que decirle al cliente que a quien busca "debería llegar en una hora" si no estamos seguros.	No indique a qué hora llegará la persona, sino que deje su mensaje y usted con mucho gusto se lo hará llegar tan pronto regrese. Mantenga un estado de ánimo positivo y sonría imaginándose que el cliente está al frente
Hacer muecas, estar negativo	Evite gestos o muecas que demuestren desagrado o apatía ya que su estado de ánimo se transmite en el tono, velocidad y volumen de su voz. Evite por ejemplo: Gestos de presunción, engreimiento, desagrado por el cliente, mascar chicle, sonreír sarcásticamente, mover de manera ansiosa sus piernas o cuerpo
Comer, mascar chicle o mascar cualquier objeto	No coma, beba, masque chicle u otros objetos mientras habla con el cliente.
Poner "hold" mientras el cliente habla y mientras tanto hable mal de este con otro compañero. Podría pasarle un chasco	Jamás hable mal del cliente ni antes, ni durante ni después del servicio Si va a poner al cliente en espera, debe indicarle el motivo
Hablar con terceros mientras atiende al cliente	Enfóquese en el cliente y sus necesidades