

 <p>Cámara de Comercio de Duitama</p>	PROTOCOLO DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE	Dirección Administrativa y Talento Humano
--	--	--

DEFINICION

El protocolo para la atención y servicio al cliente, es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Cámara de Comercio de Duitama, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

HORARIO DE ATENCION U ORIENTACION: La Cámara de Comercio de Duitama establece el horario de atención presencial de lunes a viernes, para la oficina principal y las Seccionales Paipa y Soatá, el cual es publicado en las instalaciones y divulgado a través de la página Web.

De igual manera la Entidad brinda servicios a través de acceso por medios virtuales, para soporte u orientación se establece el mismo horario de atención presencial.

ASPECTOS GENERALES:

- El personal de la entidad se encuentra debidamente identificado con el carné institucional, documento que es portado durante la permanencia en las instalaciones de la entidad y forma parte de la imagen de la Entidad.
- Se atenderá a toda persona que haya ingresado a las instalaciones (oficina principal o seccionales) dentro del horario de atención al público.
- La Entidad cuenta con un sistema de turnos y capacitación al personal para atender a los usuarios de los registros públicos, de manera que se garantice un servicio ágil y de alta calidad en todos los trámites registrales y se respete el derecho de turno.
- Se dará atención preferencial a las personas consideradas como: mujeres embarazadas o lactantes, adultos mayores, que corresponde a personas mayores de 60 años, o personas en condición de discapacidad, o por condición médica manifestada.

IMPORTANTE

- Trate al cliente preferiblemente de “usted”, esto da seriedad y altura al servicio.
- No usar dispositivos electrónicos (celular, radio, etc) que distraigan la atención del usuario o que hagan sentir poco interés por atenderlo.
- No utilice apelativos tales como: “amor”, “cielo”, “gordo/a”, entre otros, tampoco diminutivos del nombre, ya que esto puede hacer sentir al usuario incómodo o irrespetado.
- Si un usuario desea comunicar una inconformidad, o por el contrario una felicitación frente a los servicios de la Entidad, el funcionario debe estar atento a la recepción de estas

bajo cualquier medio y acatando lo establecido en el procedimiento documentado en el Sistema Gestión de Calidad: "Tratamiento para quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones" .

ATENCION PRESENCIAL

- Cuando el empresario o cliente se acerque a las instalaciones de la Entidad en la oficina principal Duitama, el primer contacto será con el vigilante quien le indicará como dirigirse al lugar para ser atendido.
- Cuando el empresario o cliente se acerque a las instalaciones de la Entidad en las oficinas Seccionales, el primer contacto será con el funcionario encargado.
- Una vez ingrese el empresario o cliente a las instalaciones, el funcionario de la Entidad Mercantil deberá:
 - a. Recibir el cliente o empresario con una actitud positiva, establecer contacto visual y expresar una sonrisa.
 - b. Manifestar actitud de disposición para brindar, orientar u ofrecer soluciones.
 - c. El funcionario iniciará la conversación con un saludo respetuoso, de reconocimiento de tiempo (Buen día ó buena tarde).
 - d. Dar la bienvenida a la entidad e identificarse con nombre y apellido.
 - e. Seguidamente invitar a la persona a manifestar el motivo de la visita: ¿de qué manera le puedo colaborar?
 - f. En el desarrollo de la conversación el funcionario debe permitir en todo momento que el cliente se exprese, prestar atención a lo manifestado, manteniendo un adecuado lenguaje corporal (correcta postura, contacto visual y limitando gestos faciales, no interrumpir al cliente para atender llamas telefónicas).
 - g. Se debe dar respuestas precisas y de manera sencilla a las inquietudes expresadas.
 - h. Si antes de terminar la orientación el funcionario debe retirarse de su puesto de trabajo, debe expresarle al usuario el motivo por el cuál debe hacerlo, excusarse, e indicar el tiempo aproximado que debe esperarlo.
 - i. Al regresar llamar al cliente por el nombre (Sr o Sra XXXX) y agradecer por la espera.
 - j. El funcionario procederá a la despedida: "Gracias por su visita, ¿le puedo colaborar en algo más?"

ATENCION TELEFONICA

- ✓ Cuando el empresario o cliente establezca contacto telefónico con la Cámara de Comercio de Duitama, el funcionario que atiende la llamada deberá:
 - a. Las llamadas telefónicas deben ser atendidas por los funcionarios antes del tercer timbre.
 - b. Al atender una llamada telefónica el funcionario debe hacerlo y mantener una voz clara y pausada.
 - c. Al contestar la llamada se inicia con un saludo de reconocimiento de tiempo:

(buen dia ó buena tarde), seguidamente se identifica el funcionario con nombre y apellido, y área o cargo.

- d. Se escuchará con atención al cliente mientras expresa su necesidad.
- e. Si la necesidad o atención debe ser resuelta por otro funcionario ó área, se le indicará al cliente que será transferida la llamada indicando el nombre del funcionario al cual se le transfiere o se le informará el número de contacto directo del funcionario ó área y se finaliza la comunicación.
- f. En caso de ser necesario dejar a un cliente en espera, esta no debe ser mayor a 30 segundos, siempre se le informará el motivo por el cual se le mantendrá en espera, permitiendo que el cliente decida esperar o llamar en otra oportunidad.
- g. La llamada debe finalizar agradeciendo al cliente por llamar a la Entidad y recordando el nombre del funcionario que lo atendió.

ATENCION CANAL ELECTRONICO

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

- ✓ Cuando el empresario o cliente se comunica a través de correo electrónico, con la Cámara de Comercio de Duitama, el funcionario deberá:
 - a. Responder iniciando con un saludo
 - b. Analizar y comprender la solicitud
 - c. Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
 - d. Utilizar lenguaje directo y sencillo
 - e. Utilizar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas.
 - f. Despedida y cierre: Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo

PRESENTACION PERSONAL.

- La presentación personal de los funcionarios hace parte de la imagen institucional, por lo cual se debe portar la dotación suministrada por la entidad.
- En el caso de las mujeres, se debe evitar el uso de prendas de vestir ajustadas, transparencias y/ o escotes.
- Para el caso de los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.
- El vestuario y calzado debe estar en buenas condiciones de uso y limpieza.

PRESENTACION DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

- Mantener los puestos de trabajo en condiciones de orden y limpieza.