



Sesión No.4

Curso:

**Formación de personal para la prestación de servicios de atención a clientes:
EC0305**

SITUACION EMERGENTE



La atención de un cliente en situación de crisis o fuera de control.



RESPUESTAS ESPERADAS

- Mantener la calma y compostura
- Dar contención al cliente y
- Normalizar la situación solicitando la ayuda externa requerida en caso de ser necesario.

Conocimientos

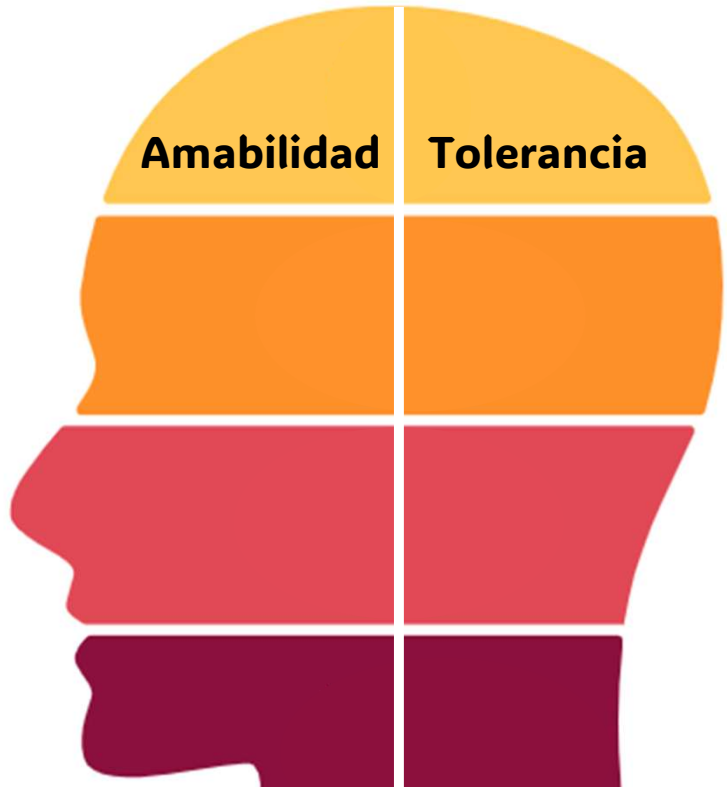
- | | | |
|---|--|-------------------|
| 1 | Técnicas de Atención a clientes de acuerdo a su tipología. | Aplicación |
| 2 | Tipos de barreras en la comunicación efectiva. | Aplicación |
| 3 | Características de la comunicación verbal y no verbal. | Comprensión |
| 4 | Tipos de comunicación documental, física y electrónica. | Conocimiento |
| 5 | Información sensible de resguardo de acuerdo a la Ley de Protección de datos personales en posesión de los particulares. | Comprensión |
| 6 | La importancia de Servicios y productos de la organización. | Comprensión |
| 7 | La importancia de la imagen corporativa organizacional. | Aplicación |
| 8 | La importancia de la Asertividad en el Servicio. | Aplicación |

Actitudes Hábitos y Valores

Elemento 1 de 3: Atender los requerimientos del cliente

La manera en que brinda apoyo e información a los clientes.

La manera en que muestra disposición para comprender y atender las manifestaciones de los clientes.



Influencia:

- La **amabilidad** permite *personalizar el trato* según el tipo de cliente.
- La **tolerancia** ayuda a *manejar clientes difíciles o exigentes sin perder la calma.*

¿Cómo fortalecerlos?

- **Prácticas de role-play** con diferentes perfiles de clientes.
- **Talleres de control de emociones y lenguaje positivo.**

Técnicas de atención a clientes de acuerdo a su tipología

Influencia de Amabilidad y Tolerancia

Desempeños

Área de atención al cliente

- Antes de iniciar el servicio,
- Verificando que el área se encuentre en condiciones de orden y limpieza establecidos por la organización,
- Preparando sus materiales y herramientas de atención, y
- Verificando las condiciones de operación del medio de comunicación a utilizar.

Contacto con el cliente

- Saludando de acuerdo al horario y lineamientos establecidos por la organización,
- Proporcionando su nombre y puesto de trabajo de acuerdo a las políticas internas de la organización, y
- Utilizando la imagen corporativa determinada por la organización.

Tipo de atención y servicio

- Utilizando la técnica de atención acorde a la tipología del cliente,
- Preguntando sobre el requerimiento específico solicitado,
- Identificando el tipo de servicio y/o productos de la organización relacionado con el requerimiento del cliente, y
- Confirmando la solicitud del usuario mediante la formulación de preguntas.

Elemento 1 de 3: Atender los requerimientos del cliente



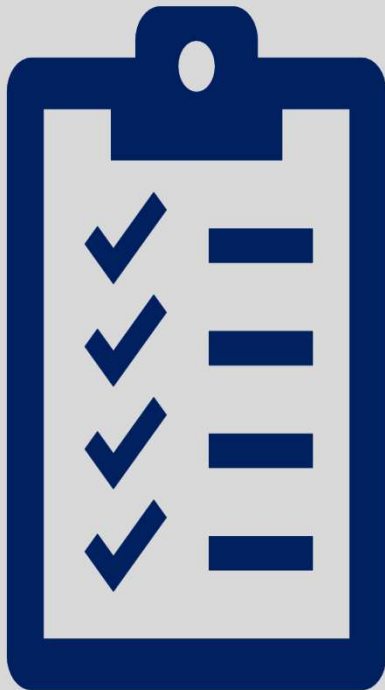
Medio de Comunicación

- Utilizando alternativas de comunicación de acuerdo a los lineamientos establecidos en la organización y a los requerimientos del cliente,
- Respetando las condiciones operativas y de seguridad del medio de comunicación seleccionado, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la organización, e
- Informando al cliente el medio de comunicación por el cual será atendido.

Conocimientos, Actitudes, Hábitos y Valores

Cierre del Tema

2.- EC0305, Elemento 1 de 3: Atender los requerimientos del cliente.



- **Resumen del contenido del tema**
 - Tipologías cliente
 - Barreras de la comunicación
 - Características de la Comunicación
 - Tipos de Comunicación Documental, Física y Electrónica
 - Importancia de la Información Sensible (LFPDPPP)
 - Servicios y Productos
 - Imagen Corporativa
 - **Acciones que promueven la continuidad en el aprendizaje**
 - Test: ¿Qué tipo de cliente soy?
 - Desarrollo de Capital Humano: Claves para Potenciar el Crecimiento Organizacional (blog)
 - Errores en la comunicación que pueden generar conflictos
- Evaluación intermedia de este tema. (se libera a la brevedad)**

Tema 3:

EC0305, Elemento 2 de 3: Gestionar el servicio requerido por el cliente..

OBJETIVO

Los capacitandos al finalizar el tema, comprenderán los conocimientos base y ejecutarán los desempeños necesarios para **gestionar el servicio requerido por el cliente en una organización**, comprenderán la importancia de la **Responsabilidad, Iniciativa y Orden** para prestar un servicio de excelencia en el proceso, como lo establece el Estándar de competencia laboral EC0305.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación de servicios de atención a clientes

Elemento 1 de 3

Atender los requerimientos del cliente

Elemento 2 de 3

Gestionar el servicio requerido por el cliente

Elemento 3 de 3

Obtener la satisfacción del servicio al cliente

- CONOCIMIENTOS: 8
- DESEMPEÑOS: 4
- RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES
- ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES: 2

- CONOCIMIENTOS: 7
- DESEMPEÑOS: 5
- ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES: 4

Elemento 2 de 3

Gestionar el servicio requerido por el cliente

1. Asignación de claves de registro:

Se entiende por aquellos códigos numéricos o alfanuméricos que se asignan a documentos físicos o electrónicos, con el fin de llevar un control específico sobre documentación generada.

2. Aprovechamiento de los recursos:

Optimizar el uso de todos aquellos medios, naturales, humanos o materiales, que se emplean en el proceso de atención a clientes, evitando su desperdicio y manejo inapropiado.

3. Clasificación de información:

Proceso mediante el cual se realiza la separación de documentos físicos o electrónicos con la finalidad de ser almacenados o distribuidos a sus destinatarios.

4. Documentos físicos:

Son todos aquellos, documentos que tienen por característica específica la capturar datos mediante el uso del papel.

5. Documentos electrónicos:

Son todos aquellos, documentos que tienen por característica específica la capturar datos mediante el uso de herramientas digitales.

Elemento 2 de 3

Gestionar el servicio requerido por el cliente

Conceptos base:

6. Instrumento de registro:

Se refiere a aquel formulario físico y/o electrónico en el que se asienta la información del cliente.

7. Medio de registro:

Se refiere a la herramienta electrónica o física en la cual se puede captar datos personales y específicos sobre los requerimientos de un cliente

CONOCIMIENTOS: 7

- 1. Importancia de clasificación de información.**
- 2. Importancia de la asignación de claves de registro.**
- 3. La importancia del valor agregado.**
- 4. Diferencias entre “servicio” y “calidad y excelencia en el servicio”.**
- 5. Principales medidas de aprovechamiento de los recursos .**
- 6. La importancia de mantener actualizada la información del cliente.**
- 7. Tipos de instrumento de registro.**