



# Sesión No.5

Curso:

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

# Elemento 1 de 3. Atender los requerimientos del cliente

## ¿Quién lo debe preparar?

- Alternativas de comunicación
- Medio de comunicación
- Seguridad



Lista de verificación orden y limpieza

Materiales

Herramientas y equipo

Medio de comunicación

- Saludo cordial
- Nombre
- Puesto
- Imagen corporativa

- Catálogo de servicios y/o productos
- Requerimiento
- Solicitud

# Desempeños

## CONOCIMIENTOS: 7

### 1. Importancia de clasificación de información.

La clasificación de la información es esencial en el proceso de atención a clientes, ya que permite **organizar y gestionar datos de manera eficiente, facilitando respuestas más rápidas y precisas**

#### Razones por las que la Clasificación de Información es Crucial:

**Optimización del tiempo y los recursos:** Facilita el acceso rápido a la información relevante, evitando retrasos innecesarios.

**Mejora en la calidad del servicio:** Al tener datos organizados, el personal de atención puede ofrecer soluciones más personalizadas y pertinentes.

**Cumplimiento normativo:** La clasificación ayuda a proteger la información sensible, garantizando que se maneje de acuerdo con las normativas, como la Ley de Protección de Datos Personales.

**Toma de decisiones informada:** Al categorizar la información correctamente, es más sencillo identificar patrones y tendencias que mejoren las estrategias de atención al cliente.

**CONOCIMIENTOS: 7**

## 2. Importancia de la asignación de claves de registro.

La asignación de claves de registro en el proceso de atención a clientes es fundamental para **organizar y rastrear eficientemente las interacciones, solicitudes y casos de los clientes.**

### Razones por las que la Asignación de Claves de Registro es Crucial:

**Facilita el seguimiento y la trazabilidad:** Cada solicitud o interacción puede ser rastreada mediante una clave única, lo que garantiza que no se pierdan detalles y permite un fácil acceso a la información en el futuro.

**Organización del flujo de trabajo:** La asignación de claves permite al personal de atención gestionar múltiples solicitudes de manera organizada, reduciendo la posibilidad de errores o confusiones.

**CONOCIMIENTOS: 7**

## 2. Importancia de la asignación de claves de registro.

La asignación de claves de registro en el proceso de atención a clientes es fundamental para **organizar y rastrear eficientemente las interacciones, solicitudes y casos de los clientes.**

### Razones por las que la Asignación de Claves de Registro es Crucial:

**Mejora la eficiencia del servicio:** Con un sistema de claves, las consultas pueden ser atendidas más rápidamente, ya que toda la información relevante está vinculada a un único identificador.

**Registro histórico de interacciones:** Las claves permiten mantener un historial de todas las interacciones con el cliente, lo que ayuda a personalizar futuras atenciones y ofrece un servicio más coherente.

**Cumplimiento normativo:** En algunos casos, la asignación de claves de registro puede ser un requisito para cumplir con regulaciones de protección de datos o auditorías.

**CONOCIMIENTOS: 7**

**3. La importancia del valor agregado.**

¿Qué es el Valor Agregado?

**El valor agregado es cualquier beneficio o extra que una empresa ofrece a sus clientes más allá de lo básico esperado por el producto o servicio.**

**Este valor adicional mejora la experiencia del cliente, lo que puede diferenciar a la empresa de sus competidores y aumentar la satisfacción y lealtad del cliente.**

**Ofrecer valor agregado es fundamental para establecer una relación sólida y duradera con los clientes.**

**CONOCIMIENTOS: 7**

#### 4. Diferencias entre “servicio” y “calidad y excelencia en el servicio”.

##### **Servicio**

El servicio se refiere a la acción básica de satisfacer las necesidades del cliente mediante la entrega de productos o la atención de sus solicitudes.

##### **Características del Servicio:**

- Enfocado en cumplir lo básico y lo esperado.
- Respuesta funcional y operativa.
- Interacciones transaccionales y breves.
- Generalmente orientado al cumplimiento de protocolos.

**CONOCIMIENTOS: 7**

**4. Diferencias entre “servicio” y “calidad y excelencia en el servicio”.**

La **calidad y excelencia en el servicio** va más allá del cumplimiento **básico de las expectativas**.

**Se refiere a ofrecer un servicio que no solo cumpla con las necesidades del cliente, sino que las supere, creando experiencias memorables y satisfactorias.**

**Características de la Calidad y Excelencia en el Servicio:**

- Superar las expectativas del cliente.
- Atención personalizada y anticipación de necesidades.
- Proactividad, empatía y una actitud positiva.
- Creación de experiencias memorables y diferenciadoras.
- Mejora continua y compromiso con la satisfacción total del cliente.

**CONOCIMIENTOS: 7**

**5. Principales medidas de aprovechamiento de los recursos .**

El aprovechamiento eficiente de los recursos en el proceso de atención a clientes es crucial para brindar un servicio de calidad sin desperdiciar tiempo, dinero o energía.

**6. La importancia de mantener actualizada la información del cliente.**

Mantener actualizada la información del cliente es esencial para garantizar un servicio eficiente, personalizado y de calidad en el proceso de atención a clientes.

**7. Tipos de instrumento de registro.**

- **Software de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM)**
- **Formularios de Contacto**
- **Registros Telefónicos**
- **Registros de Chat y Correo Electrónico**
- **Encuestas y Formularios de Satisfacción**
- **Registros de Quejas o Incidentes**
- **Bitácoras de Atención**
- **Tablas de Control**

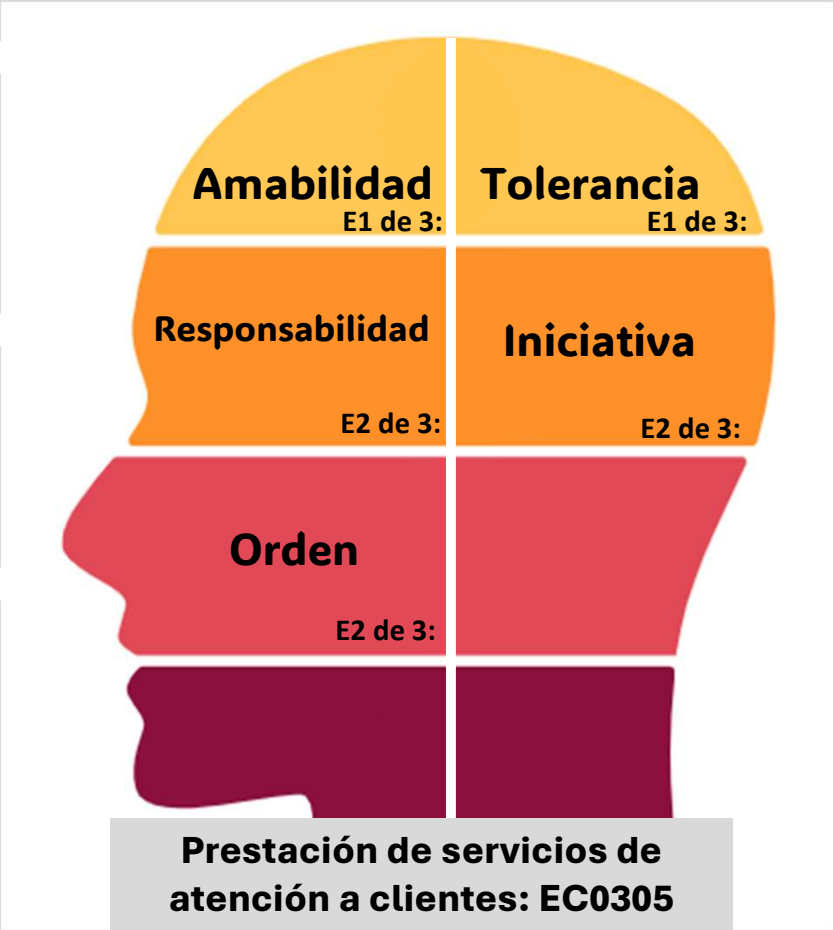
# Actitudes Hábitos y Valores

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

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

La manera en que gestiona el servicio de acuerdo a los lineamientos de la organización.

La manera en que brinda la información acerca de los servicios y/o productor ofertados al cliente.



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

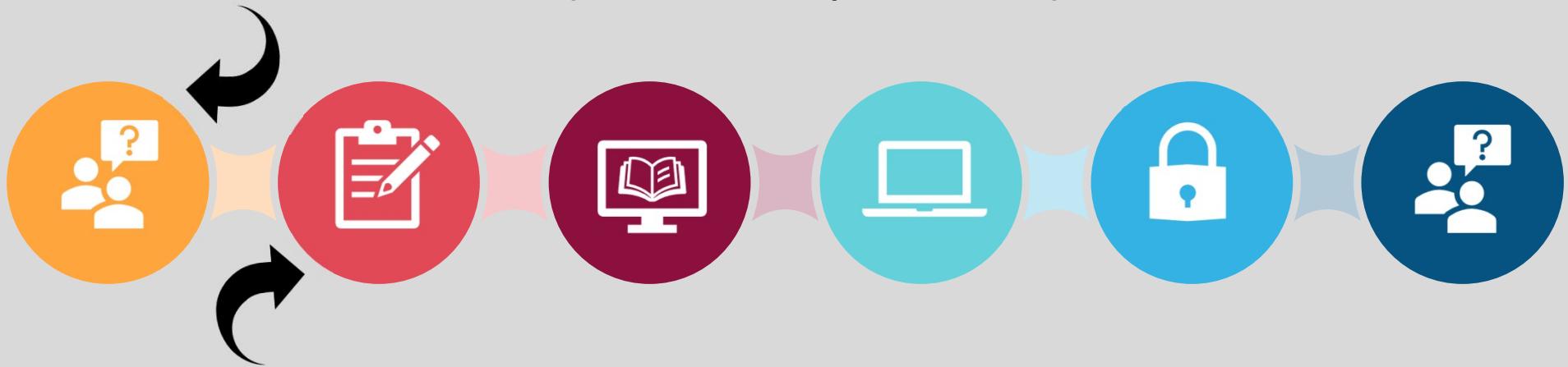
La manera en que ofrece alternativas de solución en el marco de la oferta de productos y/o servicios.

# Desempeños E2 de 3:

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

## 1. Solicita la información para la atención de los requerimientos del cliente

- **Recopilando la información** proporcionada por el **cliente** y la **específica del servicio**, y
- Mencionando al cliente acerca del **aviso de privacidad en el manejo de información personal**.



## 2. Registra la información y/o documentos

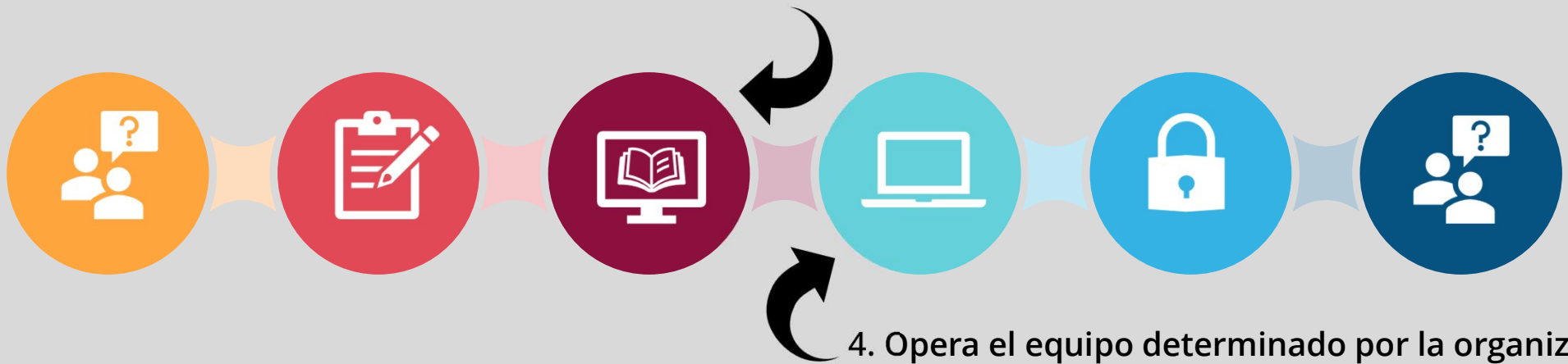
- Utilizando el **medio de registro institucional** establecido,
- Requiriendo el **instrumento de registro institucional** establecido,
- **Validando los datos de registro del cliente** mediante el cotejo de **información del registro** con **la información de la fuente**,
- **Confirmando mediante cuestionamientos y/o afirmaciones** que los datos registrados correspondan al requerimiento del cliente,
- Manteniendo su **organización y orden** de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización, y
- Manteniendo la **secuencia del registro** de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización.

## Desempeños E2 de 3:

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

### 3. Proporciona la información requerida por el cliente

- Brindando la información de los productos y/o servicios así como beneficios adicionales, y
- Canalizando al cliente para su atención a través de los mecanismos establecidos por la organización..



### 4. Opera el equipo determinado por la organización

- Utilizando el **medio correspondiente al requerimiento** a realizar,
- **Manteniendo las medidas de seguridad establecidas por la organización,** y
- Observando las medidas de aprovechamiento de recursos materiales según los lineamientos de la organización.

## Desempeños E2 de 3:

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

### 5. Mantiene la integridad de los documentos físicos y/o electrónicos.

- Utilizando el proceso establecido por la organización y conservación de documentos, y
- Conservando su organización de acuerdo al requerimiento del cliente y lineamientos establecidos en la organización.



**¿Quién lo debe realizar?**

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

(Alineación a la prestación de servicios de atención a clientes)

## Tema 4:

EC0305, Elemento 3 de 3: Obtener la satisfacción del servicio al cliente.

---

### OBJETIVO

Los capacitandos al finalizar el tema, comprenderán los conocimientos base y ejecutarán los desempeños necesarios para **obtener la satisfacción del servicio al cliente en una organización**, comprenderán la importancia de la **perseverancia** al 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: 2
- DESEMPEÑOS: 2
- ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES: 1

**EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes**

**CONOCIMIENTOS: 2**

## **1. La importancia de la voz durante la atención del cliente.**

**La voz es uno de los elementos más poderosos y determinantes en la comunicación durante el proceso de atención a clientes, especialmente en interacciones no presenciales, como llamadas telefónicas o mensajes de voz.**

## **2. Elementos de cierre del servicio.**

**El cierre del servicio es una fase crucial en el proceso de atención a clientes, ya que es el último punto de contacto con el cliente y deja una impresión duradera sobre la calidad del servicio.**

**Un cierre efectivo asegura que el cliente se sienta satisfecho, que sus necesidades han sido atendidas por completo y que la empresa valora su tiempo y preferencia.**

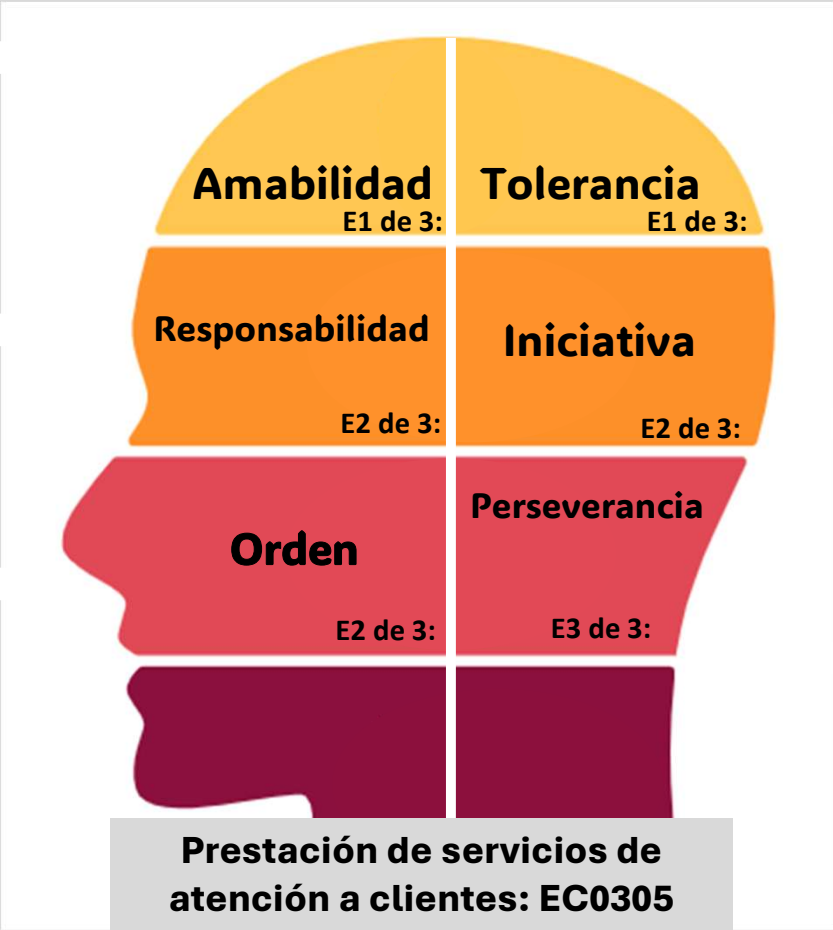
# Actitudes Hábitos y Valores

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

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

La manera en que gestiona el servicio de acuerdo a los lineamientos de la organización.

La manera en que brinda la información acerca de los servicios y/o productor ofertados al cliente.



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

La manera en que ofrece alternativas de solución en el marco de la oferta de productos y/o servicios.

La manera en que demuestra interés permanente en el logro de la satisfacción del requerimiento del cliente.