



Sesión No.8

Curso:

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

Desempeños

Modelado

Elemento 1 de 3: Atender los requerimientos del cliente

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.

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.

Desempeños

Modelado

Elemento 2 de 3: Gestionar el servicio requerido por el cliente

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,
- Requisitando 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.

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.

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.

Desempeños

Modelado

Elemento 3 de 3: Obtener la satisfacción del servicio al cliente

1. Verifica el grado de satisfacción del cliente

- Preguntando de forma oral o escrita si su requerimiento ha sido cubierto,
- Brindando información adicional de otros productos y/o servicios, e
- Informando sobre el procedimiento de quejas y sugerencias,

2. Cierra el servicio requerido del cliente

- Expresando que se mantiene a su disposición para brindar apoyo o información adicional,
- Despidiéndose de acuerdo al horario y lineamientos establecidos.