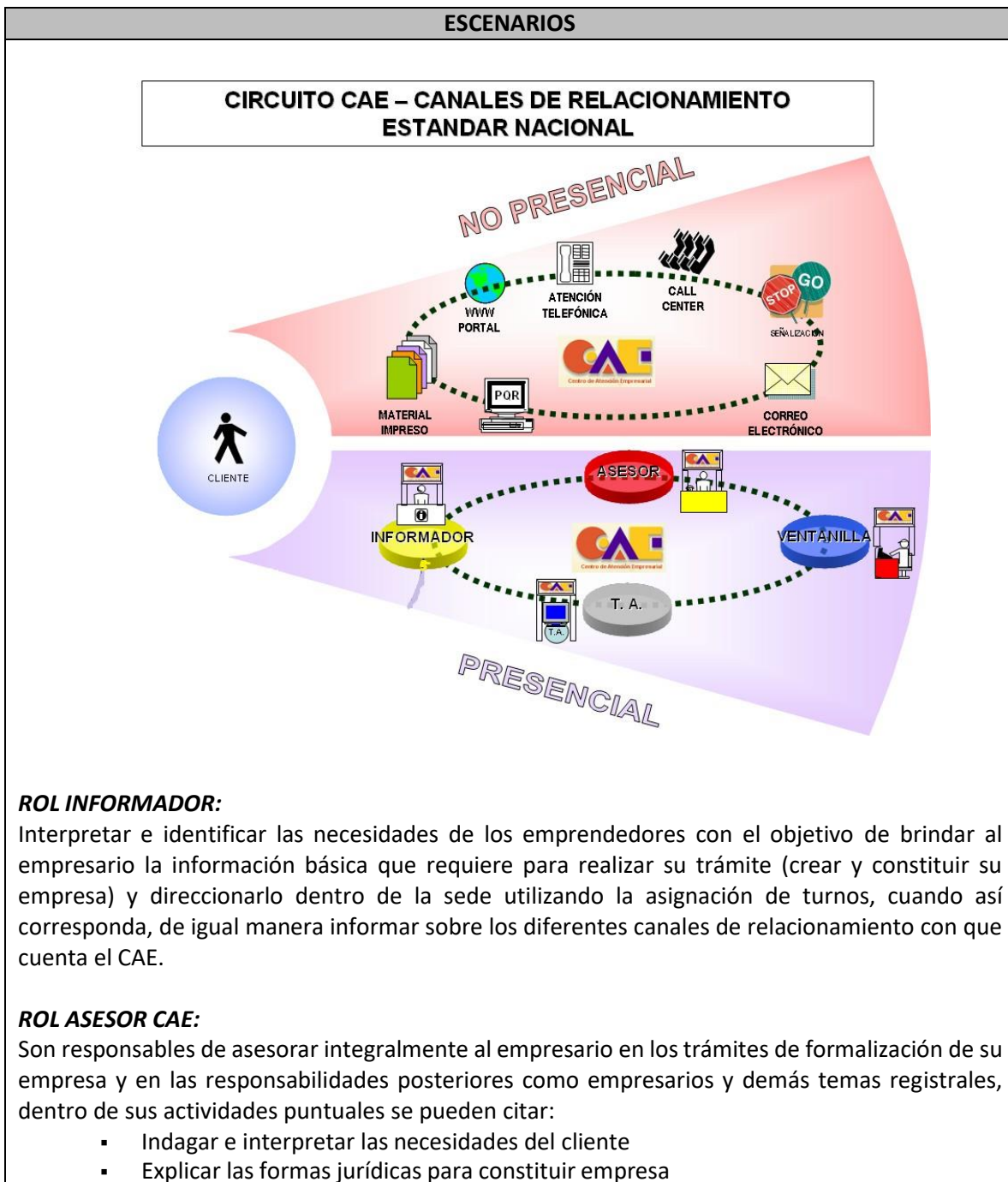


	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: REG-I-018
			Versión: 01
			Página 1 de 16

OBJETIVO. Este protocolo pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento de los funcionarios en los Centros de Atención Empresarial “CAE” sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización en cualquiera de las sedes y/o canales de relacionamiento CAE visitadas por el emprendedor.



		PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: REG-I-018
			Versión: 01
			Página 2 de 16

- Explicar detalladamente el paso a paso para la constitución y formalización de empresa.
- Informar al emprendedor lo relacionado con el RUT y en el formato de responsabilidades fiscales, de ser necesario. No obstante, los datos que se diligencien en la documentación y en el formato en mención, deben ser responsabilidad exclusiva del emprendedor.
- Realizar consultas en su pantalla
- Apoyar el diligenciamiento del formulario de matrícula
- Apoyar la búsqueda del código CIU, uso de suelo, homonimia, etc. No obstante, los datos que se diligencien en el formulario RUES deben ser responsabilidad exclusiva del emprendedor.
- Asesorar sobre otros trámites de registros.
- Asesorar sobre responsabilidades del empresario por la actividad económica a ser desempeñada en temas de salud pública, medio ambiente e incendios, entre otros.

ROL ASESOR ESPECIALIZADO:

Son responsables de asesorar al empresario en los temas jurídico-registrales relacionados con los registros públicos, dentro de sus actividades puntuales se pueden citar:

- Informa formas jurídicas de constitución de empresas.
- Asesora inscripción y devolución de documentos.
- Asesora en el registro de proponentes.
- Es *back up* del asesor CAE.

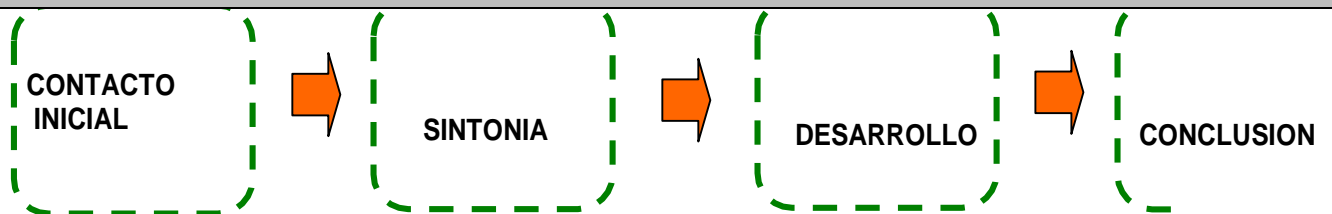
ROL CAJERO:

Recibir y radicar la documentación necesaria para los trámites que se van a realizar ante la Cámara de Comercio. Es el responsable del correcto recaudo por concepto de los trámites (derechos de inscripción e impuesto de registro), manejo eficiente de las cajas, aperturas y cierres diarios y última verificación de la calidad del trámite.

ROL ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Brindar al empresario(a) un servicio telefónico eficiente, oportuno, cálido y amable. De igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta el CAE.

FASES



DESPLIEGE PROTOCOLO

<p>CONTACTO INICIAL "ACOGIDA"</p>	<p>¿QUE HACER?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El contacto inicial es clave para que el proceso de constitución, creación y legalización de empresa se desarrolle satisfactoriamente en un clima relajado. ▪ Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al empresario con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable) ▪ Seguidamente, le acogemos amablemente y, de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda <p>¿COMO HACERLO?</p> <p><i>Buenos días / tardes, bienvenido al Centro de Atención al Empresario CAE Soy _____, siga por favor. ¿En qué puedo ayudarle?</i></p>
<p>SINTONIA</p>	<p>¿QUE HACER?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A continuación, escuchamos activamente al empresario, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios. ▪ Indague sobre el complemento de la necesidad, haga pregunta sobre los posibles trámites o confirme la solicitud. ▪ En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión. ▪ Identificaremos las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato. ▪ Se pueden presentar las siguientes posibles situaciones: <ul style="list-style-type: none"> A. Trámites para crear empresa B. Solicitud o renovación de matrícula. C. RUT D. Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites. E. Consultas sobre: Homonimia, CIU, uso de suelos, otros de la terminal de autoservicio. F. Entregar la documentación necesaria y pagar los trámites para la constitución y legalización de su empresa (certificados, RUT, libros). G. Formalizar el RUT ▪ Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.

	<p>¿COMO HACERLO?</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">INFORMACION GENERICA</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>Si señor(a),</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>¿Qué información está buscando?</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>Sí, le entiendo, efectivamente...</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>Entonces, lo que usted necesita es...</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>Si no le entendido mal, usted quiere decir...</i></td> </tr> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">INFORMACION TECNICA</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>Si señor(a),</i></td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">Trámites para crear empresa</td> <td style="width: 50%;"><i>¿Usted ya ha realizado algún trámite relacionado con la creación de su empresa?</i></td> </tr> <tr> <td>Solicitud o renovación de matrícula.</td> <td><i>¿Usted viene a solicitar o renovar su matrícula mercantil, tiene alguna duda al respecto?</i></td> </tr> <tr> <td>RUT</td> <td><i>Viene a solicitar su RUT. (¿Pre Rut o formalizar?)</i></td> </tr> <tr> <td>Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites.</td> <td><i>¿Requiere que le asesoren en...?</i></td> </tr> <tr> <td>Consultas sobre: Homonimia, CIU, uso de suelo otros de la terminal de autoservicio</td> <td><i>Quiere consultar sobre (repetir la opciones o aclararla)</i></td> </tr> </table>	INFORMACION GENERICA		<i>Si señor(a),</i>		<i>¿Qué información está buscando?</i>		<i>Sí, le entiendo, efectivamente...</i>		<i>Entonces, lo que usted necesita es...</i>		<i>Si no le entendido mal, usted quiere decir...</i>		INFORMACION TECNICA		<i>Si señor(a),</i>		Trámites para crear empresa	<i>¿Usted ya ha realizado algún trámite relacionado con la creación de su empresa?</i>	Solicitud o renovación de matrícula.	<i>¿Usted viene a solicitar o renovar su matrícula mercantil, tiene alguna duda al respecto?</i>	RUT	<i>Viene a solicitar su RUT. (¿Pre Rut o formalizar?)</i>	Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites.	<i>¿Requiere que le asesoren en...?</i>	Consultas sobre: Homonimia, CIU, uso de suelo otros de la terminal de autoservicio	<i>Quiere consultar sobre (repetir la opciones o aclararla)</i>
INFORMACION GENERICA																											
<i>Si señor(a),</i>																											
<i>¿Qué información está buscando?</i>																											
<i>Sí, le entiendo, efectivamente...</i>																											
<i>Entonces, lo que usted necesita es...</i>																											
<i>Si no le entendido mal, usted quiere decir...</i>																											
INFORMACION TECNICA																											
<i>Si señor(a),</i>																											
Trámites para crear empresa	<i>¿Usted ya ha realizado algún trámite relacionado con la creación de su empresa?</i>																										
Solicitud o renovación de matrícula.	<i>¿Usted viene a solicitar o renovar su matrícula mercantil, tiene alguna duda al respecto?</i>																										
RUT	<i>Viene a solicitar su RUT. (¿Pre Rut o formalizar?)</i>																										
Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites.	<i>¿Requiere que le asesoren en...?</i>																										
Consultas sobre: Homonimia, CIU, uso de suelo otros de la terminal de autoservicio	<i>Quiere consultar sobre (repetir la opciones o aclararla)</i>																										
<div style="border: 2px dashed green; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>DESARROLLO</p> </div>	<p>¿QUE HACER?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez concretada la necesidad, explique pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio que el empresario solicita, utilizando un lenguaje correcto, pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases). ▪ Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explicándoselos al empresario de una manera segura, clara y sencilla. ▪ En el caso de no poder resolver la necesidad del empresario en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas. <p>¿COMO HACERLO?</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">INFORMACIÓN TÉCNICA</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>Perfecto señor(a)</i></td> </tr> </table>	INFORMACIÓN TÉCNICA		<i>Perfecto señor(a)</i>																							
INFORMACIÓN TÉCNICA																											
<i>Perfecto señor(a)</i>																											



**PROTOCOLOS DE SERVICIO AL
CLIENTE**

Código: REG-I-018

Versión: 01

Página 5 de 16

Trámites para crear empresa	<i>Le daré el turno para que el asesor le dé información detallada y completa sobre (los trámites, o Rut, o matrícula, o asesoría jurídica etc.) según el caso expuesto.</i>
Solicitud o renovación de matrícula.	<i>Le daré el turno para que pase a la ventanilla X a solicitar o renovar la matrícula o solicitar su RUT.</i>
RUT	<i>Le daré el turno para que pase a la ventanilla X a solicitar o renovar la matrícula o solicitar su RUT. (caso del informador)</i>
Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites.	<i>Le daré el turno para que el asesor le dé información detallada y completa sobre (los trámites, o Rut, o matrícula, o asesoría jurídica etc.) según el caso expuesto. (caso del informador)</i>
Consultas sobre: Homonimia, CIU, uso de suelo otros de la terminal de autoservicio	<i>Por favor pase a la terminal de autoservicio (si hay orientador: allí le darán indicaciones para acceder a la información).(si no hay orientador: por favor revise las opciones y escoja la relacionada con la información que está buscando)</i>
<p>¿QUE HACER? (caso del informador Cae) Entregue ficha de digiturno</p> <p>¿QUE HACER? Informe los pasos a seguir y direccione.</p> <p>¿COMO HACERLO? (caso del informador Cae)</p> <p><i>A. Debe esperar a que el número aparezca en pantalla y acercarse para ser atendido.</i></p> <p><i>B. Si no tiene el formulario: Le hago entrega del formulario por favor diligéncielo, si tiene alguna duda por favor acérquese y le ayudare, de lo contrario estará listo para pasar a la ventanilla X.</i></p> <p><i>C. Si tiene formulario diligenciado: ¿Usted desea que revisemos el formulario? (si sí: revíselo e informe datos faltantes o informe que está listo) ahora por favor dirijase a la ventanilla x en que le atenderán cuando aparezca el número de su turno. (Si no: perfecto señor(a) por favor dirijase a la ventanilla x en que le atenderán cuando aparezca el número de su turno.</i></p>	



**PROTOCOLOS DE SERVICIO AL
CLIENTE**

Código: REG-I-018

Versión: 01

Página 6 de 16

. Asignar citas con el asesor ej.: sr. Usted requiere ser atendido por el asesor, no obstante, hay x turnos que le tomaran aproximadamente x minutos. ¿Desea esperar o quiere que le sea agendada una cita?

¿COMO HACERLO? (VENTANILLA)

INFORMACIÓN GENÉRICA

Si señor(a),

Por favor permítame la documentación (y/o soportes requeridos) – (reciba cordialmente la documentación suministrada).

INFORMACIÓN TÉCNICA

Si señor(a),

Sr(a) _____ el valor a cancelar por concepto de _____ es de _____, gracias.

Sr(a) _____ el tramite relacionado con _____ dura _____ días / horas, a partir de los cuales gustosamente le será entregado su _____ en _____; a continuación le hago entrega de sus vueltas al igual que del recibo correspondiente a su operación en el cual Ud. Encontrará el número de _____ con el cual podrá consultar el estado de su trámite en _____ ubicados en _____.

De igual manera el CAE cuenta con diferentes canales a través de los cuales podemos realizar varios de los pasos citados en nuestra lista de chequeo.

- citar los diferentes canales –

¿COMO HACERLO? (ASESORÍA)

INFORMACIÓN TÉCNICA

Marco de actuación:

Se debe informar al cliente acerca de los diferentes programas con que cuenta la respectiva Cámara (si existen), posteriormente debe suministrarle información detallada sobre cómo acceder a estos programas (verbal y/o escrita)

Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio

	<p>Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).</p>	<p>Con mucho gusto Sr (a) _____ mi objetivo a partir de este momento es garantizar que Ud. Se constituya en un nuevo empresario para el mejoramiento de la competitividad de nuestro país.</p>
	<p>Se precisa ayuda sobre algún todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.</p>	<p>Con mucho gusto Sr (a) _____ mi objetivo a partir de este momento es garantizar que Ud. Se constituya en un nuevo empresario para el mejoramiento de la competitividad de nuestro país.</p>
	<p>Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.</p>	<p>Marco de actuación: Se debe informar al cliente acerca de la revisión de los requisitos al igual que los próximos pasos a seguir (verbal y/o escrita)</p>
<p>¿QUE HACER?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información complementaria ▪ Informe sobre los tiempos de respuesta tanto para la constitución de PN y PJ como de tiempos para contar con el NIT. <p>¿COMO HACERLO?</p>		
<p>INFORMACIÓN TÉCNICA</p>		
	<p>Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio</p>	<p>N.A.</p>
	<p>Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).</p>	<p>Sr (a) _____ para efectos de establecer nuestro estado de avance al igual que la secuencia de pasos a seguir tomaremos como referencia esta lista de chequeo la cual se constituirá de ahora en adelante en nuestra herramienta de gestión.</p>
	<p>Se precisa ayuda sobre algún todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.</p>	<p>Sr (a) _____ para efectos de establecer nuestro estado de avance al igual que la secuencia de pasos a seguir tomaremos como referencia esta lista de chequeo la</p>

		<i>cual se constituirá de ahora en adelante en nuestra herramienta de gestión.</i>
	Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.	N.A.
INFORMACIÓN GENERAL		
	Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	N.A.
	Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).	<p><i>De igual manera el CAE cuenta con diferentes canales a través de los cuales podemos realizar varios de los pasos citados en nuestra lista de chequeo.</i></p> <p>Marco de actuación:</p> <p><i>Describe los diferentes canales con que cuenta el CAE amparándose en las diferentes consultas incluidas en la lista de chequeo.</i></p>
	Se precisa ayuda sobre algún todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	<p><i>De igual manera el CAE cuenta con diferentes canales a través de los cuales podemos realizar varios de los pasos citados en nuestra lista de chequeo.</i></p> <p>Marco de actuación:</p> <p><i>Describe los diferentes canales con que cuenta el CAE amparándose en las diferentes consultas incluidas en la lista de chequeo.</i></p>
	Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.	N.A.
	<p>¿QUE HACER?</p> <ul style="list-style-type: none"> Al término de la atención, verificaremos la conformidad del empresario con el servicio recibido, resumiremos la información 	

		PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: REG-I-018
			Versión: 01
			Página 9 de 16

CONCLUSION	<p>facilitada al empresario como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preguntar inquietudes finales ▪ Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar. <p>¿COMO HACERLO?</p> <p style="text-align: center;"><i>Señor(a). ¿Alguna inquietud adicional? Tal y como le he comentado, tiene que... Si necesita cualquier otra aclaración...</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde</i></p>
-------------------	---

RECOMENDACIONES PUNTUALES	
INTENTAR	EVITAR
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener orden en nuestros puestos de trabajo. ▪ Cuidar nuestro aspecto externo. ▪ Acoger y tratar al empresario de manera amable y cordial. ▪ Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del empresario y reformular los hechos importantes. ▪ Hable siempre de Usted, utilice palabras cordiales (por favor y gracias, si señor, claro que si con mucho gusto) ▪ Mantenga el interés permanente por el cliente demostrando preocupación por satisfacer su necesidad ▪ Indique con la mano la dirección de la terminal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coger llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención. ▪ Tutear, el aspecto de la persona y su tono de voz pueden engañar. ▪ Interrumpir, una pausa, aunque sea larga, no significa que el empresario haya terminado su exposición. ▪ Sacar conclusiones precipitadas. ▪ No revisar el celular

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS
<p>CARACTERÍSTICAS – ATRIBUTOS DEL SERVICIO EN LOS CAE</p> <p>Para que un servicio al empresario sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación, se mencionan los más significativos:</p> <p>CONFIABLE</p> <p>Que se presten los servicios de tal forma que los empresarios confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre</p>

		PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: REG-I-018
			Versión: 01
			Página 10 de 16

con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento a los empresarios.

AMABLE

Que se brinde a los empresarios el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

EFFECTIVO

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los empresarios.

OPORTUNO

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido, caracterizándose por la rapidez y eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes del empresario, tanto de información, asesoramiento o tramitación.

TRANSPARENTE

Suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el tema de interés solicitado por el empresario.

ACTUALIZADO

Anticipándose a las necesidades cambiantes y renovando de manera constante la información que se facilite.

LENGUAJE SENCILLO

Comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.

EMPATÍA

Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad ") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

TOLERANCIA:

Capacidad que se tiene para comprender al empresario en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

PAUTAS COMPORTAMENTALES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ATENCION EN LOS CAE

Los CAE's deben establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde el empresario se sienta a gusto con el servicio, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.



Canales de atención

Se disponen de los siguientes canales mediante los cuales el empresario podrá acceder a los servicios que presta el CAE garantizando que el empresario quede satisfecho.

ATENCIÓN PRESENCIAL:

Es cuando el empresario recurre personalmente a los CAE a solicitar algunos de los servicios, tramites, realizar petición una queja o un reclamo entre otras.

Factores importantes en la atención presencial

		PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: REG-I-018
			Versión: 01
			Página 11 de 16

LA VOZ: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el empresario, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

EL ASPECTO: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene el empresario respecto al CAE. Con el aspecto físico se mostrará una imagen Corporativa con el sello distintivo del CAE.

La apariencia personal de los colaboradores del CAE produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los empresarios se formen una impresión de anomalía en el punto de servicio.

Los empresarios esperan de nosotros(as) una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestro punto de servicio.

Los colaboradores del CAE estarán siempre bien presentados(as), uniformados(as) cuando así se determine e identificados(as) con su respectivo carné a la vista del empresario.

EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO: Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando. Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

LA POSTURA: la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

Sus modales hablan por usted; éstos brindan al empresario una imagen positiva o negativa, tanto de usted como del servicio ofrecido en los CAE's.



Debemos tener en cuenta que como colaboradores del CAE, somos la representación del mismo y el primer y principal contacto que los empresarios tienen con el CAE.

ESCUCHAR NOS AYUDA A COMUNICAR

La mayor parte de nuestro tiempo nos la pasamos escuchando a los empresarios. Debemos hacer que la comunicación se transforme en retroalimentación (feedback) donde se facilite la acción de retorno para garantizar que nuestro mensaje llegue tal y como es y sea comprendido.

Para ello se recomienda:

- *Escuchar activamente.*
- *Entenderlo como una oportunidad única de aprendizaje donde*
- *estemos conscientes de que el ciudadano puede aportarnos*
- *grandes cosas.*

		PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: REG-I-018
			Versión: 01
			Página 12 de 16

- *Tomar notas.*
- *Solicitar más información.*
- *Formular preguntas y reclamar ejemplos prácticos.*
- *Resumir la información que nos ha aportado el interlocutor.*

Para ello se utiliza la escucha activa que busca donde el saber escuchar se convierte en un elemento primordial en el proceso de la comunicación, pues permite obtener información útil de la persona que nos está hablando, además de hacerle sentir que se le está respetando, facilitando el entendimiento y la comprensión.

Es por esto que no solo basta con oír, sino que es necesaria una escucha donde se requiere un esfuerzo añadido por nuestra parte. Consiste en poner atención a lo que dice, a lo que silencia y a lo que deja entrever entre líneas.

LA ESCUCHA ACTIVA SIGNIFICA ALGO MÁS QUE OIR. HABLEMOS MENOS Y ESCUCHEMOS MÁS

REGLAS PÁRA TENER EN CUENTA:

- Tener intención de ayuda
- Intentando tener un mínimo nivel de confianza en nosotros mismos y no sentirnos dubitativos ante nuestro interlocutor.
- Sabiendo elegir los momentos oportunos, ralentizando la conversación y abordándola con precisión.
- Siendo concretos sin andarnos por las ramas.
- Eliminando la prevención
- Proporcionando privacidad.
- Ofreciendo un entorno agradable y libre de interferencias.
- Utilizando un lenguaje adecuado a los conocimientos y al nivel de nuestro cliente.
- No emitiendo juicios de valor.

Proceso de escucha

La mayoría de las personas creen que el proceso de escucha se caracteriza simplemente por escuchar y responder, pero este consta de 4 fases:



SENTIR: se caracteriza por oír y captar expresiones verbales y no verbales. En esta fase se debe tener mucho cuidado al producir inferencias motivadas por lo que sentimos, percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que por último se pueden convertir en distorsiones.

INTERPRETAR: es la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende

EVALUAR: Fase donde se valora la información que hemos recibido, su forma de utilización, y en qué momento tenemos la suficiente para poder responder.

RESPONDER: Es el momento donde damos la información que necesita interlocutor.

Ventajas de una escucha activa

		PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: REG-I-018
			Versión: 01
			Página 13 de 16

Entre las ventajas que proporcionan la escucha activa, podemos enumerar las siguientes:

- *Reduce la tensión.*
- *Ayuda a comprender a los demás.*
- *Sirve, como ya hemos dicho, de fuente de aprendizaje.*
- *Estimula la cooperación con los demás.*
- *Aumenta la confianza del interlocutor.*
- *Proyecta una imagen de inteligencia y respeto en el empresario.*

Técnicas de escucha

Las siguientes técnicas nos van a ayudar a realizar una verdadera escucha activa:

- *Establecer un clima agradable e intentar que el empresario se encuentre a gusto.*
- *Oírlo en sus propios términos.*
- *Tener una formación acorde a los contenidos que queremos transmitir.*
- *Ser comprensivo con sus circunstancias.*
- *Evitar las distracciones.*
- *Escuchar y resumir las ideas esenciales.*
- *Repetir lo que ha dicho.*
- *Comprender la estructura interna de su mensaje.*
- *Escuchar como si tuviéramos que realizar un informe.*
- *Preguntar.*
- *Tomar notas.*

HACIA LA BÚSQUEDA DE LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

En general para nosotros la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, enfrentamiento confrontación. Pero son comunes en nuestro diario vivir.

Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía. Entre otros aspectos debes tener en cuenta los siguientes:

- No te muestres nunca agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adáptate a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Presta atención a las necesidades de todos.
- Reconoce los valores de los demás tanto como los propios.
- Separa el problema de las personalidades. Sé duro con el problema pero suave con las personas.
- Trázate como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS (ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA)	
OFRECER DISCULPAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expresar “lo siento”, “lamento que”, ... ▪ Evitar justificarse ▪ Evitar criticar al empresario, otros empresarios, otros colaboradores, sectores, ...
EMPATIZAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expresar “comprendo”, “me doy cuenta”, “me pongo en su lugar”, ... ▪ Evitar comunicar ansiedad o impaciencia

	<ul style="list-style-type: none"> No interrumpir al empresario enojado; dejar que se desahogue
TRANQUILIZAR	<ul style="list-style-type: none"> Expresar “no se preocupe”, “vamos a resolverlo”,... Explicar qué va a hacer para ayudar al empresario Usar un lenguaje accesible al empresario
ESPECIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> Hacer preguntas para establecer los hechos Escuchar al empresario y dar muestras de asentimiento Repetir lo esencial del relato del empresario para mostrar/confirmar su comprensión
ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> Según corresponda iniciar la solución del problema Vencer dificultades (creatividad)
ASEGURAR	<ul style="list-style-type: none"> Según corresponda: informar de la corrección de problemas Informar de los avances realizados en la corrección del problema Indicar al empresario los pasos siguientes cuando sea necesario

TIPOLOGÍAS DE EMPRESARIOS

TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	NORMAS PARA SU TRATAMIENTO
DESAGRADABLE	<ul style="list-style-type: none"> Busca discusión Pretende llevar siempre la razón Pertenece al grupo de los eternos descontentos Habla bruscamente 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dejar que hable cuanto quiera Ser pacientes al escucharle Conservar la calma, el dominio de la situación <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Discutir Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos Entrar en su juego provocativo
DISTRAIDO	<ul style="list-style-type: none"> Se distrae constantemente Su expresión es de ausencia No escucha 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> Concentrar su atención sobre pocos asuntos Despertar su interés y curiosidad con datos precisos <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Distraerse Cansarle Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica
SILENCIOSO	<ul style="list-style-type: none"> Rostro sin expresión Aspecto de no escuchar Apenas responde a las preguntas; no pregunta 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escucharle con simpatía Conducir la conversación hacia el servicio que interese <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manifiestar impaciencia Distraerse Perder la misión de oferta del servicio

<p>INDECISO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es incapaz de tomar una decisión ▪ La duda es su manera de ser ▪ Pide consejo continuamente 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Darle consejos útiles ▪ Ser sus asesores ▪ Descubrir sus motivaciones e interés <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dejar languidecer la entrevista, la conversación ▪ Abandonar al cliente a su suerte ▪ Esperar que él/ella tome la iniciativa
<p>IMPORTANTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intenta demostrar que posee un conocimiento infalible ▪ Los servicios, los negocios no le causan problemas ▪ Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones ▪ Puede que sea más competente que nosotros 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar con mucha atención ▪ Dar importancia a sus ideas ▪ Ser muy pacientes y atentos <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrariarle ▪ Dejarse impresionar por sus conocimientos ▪ Mostrarse desconcertados
<p>PRESUROSO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se muestra impaciente, nervioso, agitado ▪ Consulta a menudo su reloj 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucharle con atención ▪ Fijar su atención en los puntos básicos del producto ▪ No hacerle perder tiempo <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enredar nuestra argumentación ▪ El nerviosismo
<p>REFLEXIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se toma mucho tiempo para reflexionar ▪ Es lento de movimientos y palabras ▪ Parece que su tiempo es ilimitado 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucharle con atención ▪ Tomarse tiempo ▪ Repetir los argumentos en términos diferentes <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser bruscos ▪ Presionarle ▪ Demostrar impaciencia en terminar la conversación
<p>TÍMIDO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le falta conocimiento del servicio ▪ Teme cometer errores ▪ La falta de confianza en sí mismo 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La argumentación debe ser amplia ▪ Preocuparse de que nos comprenda ▪ Crear un clima de confianza <p><u>Evitar:</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiene dificultades para expresar lo que quiere 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer muchas preguntas ▪ Acentuar su incomodidad ▪ Mostrarse impacientes o incómodos ante su timidez
MINUCIOSO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sabe perfectamente lo que desea ▪ Es concreto y conciso ▪ Suele ser tajante y utiliza pocas palabras ▪ Exige rapidez, atención y eficacia ▪ Desea información exacta y respuestas concretas 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demostrar seriedad y atención hacia él/ella ▪ Trato correcto y amable ▪ Dar una respuesta precisa y concreta ▪ Ser ordenado en la forma de solicitar y ofrecer información ▪ A ser posible ofrecerle información escrita ▪ Demostrar eficiencia

1. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/08/2014	Creación del procedimiento
02	9/12/2022	Corrección de la redacción de documento y actualización de una actividad descrita.