**MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE**

**ALIMENTOS SANOS PET S.A.S.**

**INTRODUCCIÓN**

 Este manual tiene como propósito brindar orientación fundamental en los espacios que brinda para las mascotas y los dueños, estandarizando la calidad de los productos.

El documento establece las normas, directrices e información de interés que se debe de tener en cuenta para el desarrollo de la empresa. Mantener un ambiente seguro y limpio, correspondiente con las normas salubres, al brindar un servicio seguro en el cuidado de las mascotas y animales de compañía. Debido a lo anterior, encontramos en este manual que la tienda de alimentos y asesoría para mascotas debe de ser un lugar que brinde un espacio de compras agradable y eficiente.

**IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN.**

La importancia de la atención al cliente dentro de la organización es una de las formas más importantes de conocer una marca, darle credibilidad a las marcas de productos que se ofrecen al público, siendo uno de los aspectos que más marcan la diferencia cuando una empresa quiere destacarse

1. **OBJETIVOS DEL MANUAL**

**1.1 Objetivo general.**

Garantizar que todos los colaboradores de las organizaciones brinden una experiencia de servicio al cliente consistente, de alta calidad y alineada con los valores, empática y con objetivos de la empresa.

**2.2 Objetivo específico**

**Brindar información detallada de los productos:** Asegurar que los empleados tengan buen conocimiento de los productos y los componentes de los mismos y de esta manera tener la facilidad de recomendarle al cliente el producto que mejor se adapte a la necesidad de la mascota**.**

**Definir procedimientos para manejar las situaciones:** Se establece un protocolo para atender las quejas de los clientes, proveedores, devoluciones y de esta manera garantizar una respuesta más eficaz.

**Promover la satisfacción del cliente:** Crear experiencias de compra agradables y positivas y de esta manera incentivar al cliente a que vuelva a realizar compras en la tienda.

**2. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SERVICIO AL CLIENTE**

2.1 Misión: Alimentos Sanos Pet se enfoca en la elaboración de productos naturales y sanos para la salud de los animales a través de minerales, vitaminas y nutrientes, promoviendo la salud a largo plazo.

Visión: Alimentos Sanos Pet se enfoca en el cuidado integral de las mascotas. Para lograr ser una de las empresas de referencia en el cuidado y bienestar de los animales a través de dietas sanas en alimentos naturales y con mayores fuentes de vitaminas. Enfocada en ser una empresa reconocida como líder nacional, ofreciendo la más alta calidad y variedad de productos.

**2.2 Definición y pilares fundamentales**

**Salud**: Se compromete a priorizar la salud y el bienestar de las mascotas, ofreciendo ingredientes de la más alta calidad basados en alimentos naturales, altos en vitaminas y proteínas, llevando un cuidado integral y balanceado.

**Transparencia**: Ser honesto y transparente en cuanto al origen, productos, proteínas y procesos de productos de los alimentos para darle seguridad a los clientes en la compra de alimentos que realizan para los animales.

**Respeto**: Respeto por los clientes que nos visitan en las tiendas, brindando el mejor trato sin importar etnia ni condición social.

**3 FUNCIONES DE LOS EMPLEADO (DEL SERVICIO)**

La empresa Alimentos Sanos Pet S.A.S. presenta la tabla de organización de los servicios que brindarán los empleados y la manera correcta de prestar el servicio al público bajo los estándares de la compañía y la organización interna de la misma.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CARGO** | **FUNCION** | **RESPONSABILIDADES** | **REQUISITOS** |
| **Gerente** | Dirigir y supervisar las operaciones de la empresa, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Llevar acaba el buen funcionamiento de la tienda y dar órdenes a los empleados | Llevar acaba el buen funcionamiento de la tienda y dar órdenes a los empleados. Distribución de recursos financieros y humanos. | Habilidades de liderazgo y comunicación.  Experiencia previa en gestión empresarial.  Conocimiento de estrategias empresariales y tecnología. |
| **Vendedores** | |  | | --- | |  |  |  | | --- | | Identificar clientes, brindar un servicio de venta de calidad, determinar su necesidad y capacidad de compra y resolver quejas y problemas acerca de un producto de los clientes. | | Atender solicitudes y consultas de clientes, proporcionando  Presentación de los productos. Negociación. Atención al cliente. Análisis de mercadeo. Persuasión de los clientes y orientación. | Actitud proactiva y resolutiva para abordar desafíos diarios.  Buen tono y manejo |
| **Admón.** | Contratación.  Reclutamiento. Pago de nómina. Programación de horarios.  Control de gastos. | Ventas. Planes estratégicos.  Análisis financiero.  Gestión de equipos. Presentación de nuevos catálogos de producto. | Estructuración del equipo. Gestión de tiempos y procesos. |
| **Domiciliario** | Encomiendas, carga y organización de los productos a entregar, planificación de rutas, encomienda de documentos y cuidado de los productos. | Cumplimiento de la normativa.  Entrega de las encomiendas. Dejar evidencia del motivo por el cual no entrego los productos de la orden. Devolver los productos de donde los recogió y cargar el vehículo según la norma de la empresa. | Cumplir con los tiempos de entrega, ruta de entrega eficiente, confirmación de entrega, verificación de órdenes. |

**3.1 Reglas básicas de un representante de un servicio de atención al cliente**.

La empresa Alimentos Sanos Pet S.A.S. presenta el manual que se debe de seguir en representación de la atención al cliente y los pasos que se tienen contemplados a seguir.

**Saludo de bienvenida:** Siempre darle la bienvenida al cliente de una manera gentil y respetuosa sin tutear al cliente.

**Orientación al cliente:** Escuchar la necesidad del cliente y brindarle el producto o servicio que necesita o que más se acople a la necesidad del mismo.

**Imagen profesional:** Siempre conservar la dotación en buen estado y porte de manera correcta, brindando una imagen profesional, evitar joyería que no sea de la dotación y un corte de cabello corto, recogido y/o cubierto.

**Despedida:** Despedir al cliente de una manera agradable y cordial e invitarlo a volver a las tiendas.

**3.2 Protocolo de interacción con los clientes cara a cara.**

La empresa Alientos Sanos Pet S.A.S. tiene como protocolo de la atención del cliente de manera presencial los siguientes puntos: Atención plena:

**Atención plena:** Atender al cliente evitando distracciones y asesorándolo de la mejor manera.

**Realizar preguntas abiertas:** Que las preguntas sean relacionadas con la asesoría que requiera, indagar más sobre la necesidad del cliente y sus preferencias.

**Tener conocimiento del servicio:** Tener un amplio conocimiento del tema y asesoría que se le pueda brindar al cliente de manera positiva sobre los productos, basados en la necesidad o dudas que presente.

**Despedida:** Se le indicará al cliente que, si tiene alguna duda o desea realizar otra compra, se le dan los productos, se le agradece la compra y esperamos que vuelva pronto.

**3.3 Protocolo de interacción telefónica:**

La empresa Alientos Sanos Pet S.A.S. tiene como protocolo de la atención del cliente de manera telefónica los siguientes puntos:

**Contestar:** Atender el teléfono antes de que suene el tercer timbre de la llamada y así demostrar eficiencia en la atención.

**Presentarse en la llamada:**  Una vez que se atiende la llamada, la persona indica a dónde se ha contactado, luego se presenta la persona y luego pregunta cómo se le puede ayudar.

**Resolución de las dudas o problemas:** Se atiende la solicitud de cliente resolviendo dudas o inquietudes que presenta sobre los productos o la queja, brindando una respuesta con eficacia.

**Finalización de la llamada:** Una vez que la llamada del servicio está por finalizar, confirmar con el cliente si la información fue clara, invitar a visitar al cliente en la tienda física e indicarle los otros medios de atención y, finalmente, agradecer al cliente por la compra.

**3.4 Protocolo de interacción virtual.**

La empresa Alientos Sanos Pet S.A.S. tiene como protocolo de la atención del cliente de manera virtual y canales de ventas no tangibles dar a seguir los siguientes puntos:

**Saludo:**  Saludar al cliente, indicarle los productos de la tienda, indicarle donde estamos ubicados y los productos que ofrecemos.

**Resolver dudas y problemas:** Resolver dudas y soluciones de manera rápida, ágil y satisfactoria sin dejar de escuchar los requerimientos que tengan los clientes.

**Promover venta y recomendación de productos:** Ofrecer recomendaciones personalizadas y productos que mejor se acoplen al cliente, ofreciendo los que se tienen en descuentos.

**Fortalecer la marca y productos:** Crear de manera positiva y memorable de la atención brindada y los productos que se llevan con ellos.

**Despedida y finalización del chat de cliente:** Se le indica al cliente, si presenta alguna duda con los productos o solicitudes, se le da gracias al cliente por utilizar nuestros canales no físicos y se procede al cierre del chat de manera exitosa.

**4. TÉCNICAS PARA MANEJAR LAS EMOCIONES PROPIAS Y DEL CLIENTE**

**4.1 Resolución de conflictos y quejas.**

La empresa Alimentos Sanos Pet S.A.S. presenta los siguientes pasos para manejar el conflicto y las quejas de los clientes:

**Comunicación y trasparecía:** Dejar clara la política de la empresa a los clientes, brindarle información clara y composición de los alimentos de las mascotas para que el cliente sepa cuáles son los productos que se adaptan a su necesidad.

**Capacitación del personal:** Tener una buena capacitación del personal a cargo de la atención del usuario con conocimiento de los productos que se adapten al cliente, que tenga escucha activa y que pueda resolver dudas y recomendar productos a los clientes de manera ágil y eficaz.

**Espacios agradables:** Tener espacios limpios, despejados y que sean agradables para el recibimiento de los clientes.

**4.2 Estrategias para atender quejas.**

La empresa Alimentos Sanos Pet S.A.S establece los siguientes pasos e instructivo para seguir cuando se debe atender una queja o reclamo de un cliente:

**Escuchar al cliente:** Permitir que los usuarios indiquen lo sucedido con los productos de la orden, que se expresen sin interrupciones y poder tomar la queja de la mejor manera para brindarle una solución con eficacia.

**Requerimiento de la queja:** Se toma la queja del cliente y se escala con parte administrativa para que indiquen cómo procede y se le indica que está trabajando para darle una pronta solución a su requerimiento.

**Tiempo:** Se le toman los datos para una respuesta de su solicitud, se le indica el tiempo que se tardará en dar respuesta; una vez se tenga respuesta, se cierra la solicitud.

**5. USO DE LA TECNOLOGÍA EN EL SERVICIO AL CLIENTE.**

La empresa Alimentos Sanos Pet S.A.S. da uso a las tecnologías para brindar información de manera más ágil y proactiva con el servicio que ofrece para sus clientes, como lo indican los siguientes ítems:

**Catálogos en línea:**  Productos en revistas o por sesiones donde se ven los productos, juguetes y productos de aseo para las mascotas sin necesidad de ir a la tienda física.

**Citas:** Desde el sitio web pude agendar citas sin necesidad de ir a la tienda y separar su cita para la atención de las mascotas de compañía.

**Compras:** Desde las aplicaciones web o canales de atención habilitados puede realizar sus compras de servicios, pedir a domicilio, compra y recoge o separar productos con máximo de 24 horas.

**Software administrativo:** La empresa cuenta con un software contable y administrativo para llevar la información de la empresa.

**App de atención al usuario y telefónicas:** En la empresa se presta atención por medio de WhatsApp en la resolución de dudas, venta de productos y agendamientos de citas. Vía telefónica se atienden las llamadas respecto a citas con médico veterinario, encuestas de satisfacción, reservas para productos de promoción y despacho de pedidos a domicilio.

**6. ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN.**

**Asesoría con medico gratis**: Asesoría con médico gratis: Por cada compra y visita a la tienda por servicios, se le brindará una tarjeta, la cual, por 10 sellos, una vez completada, podrá recibir una consulta con el médico veterinario gratis.

**Producto de la semana**: Se le brinda al cliente productos de la semana con descuentos, los cuales serán seleccionados semana a semana para que los clientes lleven los productos con descuentos.

**Sala de estar:** Un espacio acogedor y diseñado para que el cliente espere la atención cómodamente mientras disfruta de un delicioso snack junto a su mascota.

**7. INDICADORES DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE.**

La empresa Alimentos Sanos Pet S.A.S. estableció los siguientes ítems para medir la satisfacción de los clientes:

En el primer ítem se espera medir la satisfacción del cliente que visita la tienda: Clientes atendidos satisfactoriamente / Meta de clientes satisfechos.

En el segundo ítem se espera medir la satisfacción y la cantidad de los pedidos entregados de manera exitosa al cliente a través de encuestas que llegan en forma de mensaje: Pedidos entregados satisfactoriamente / Meta de clientes satisfechos.

En el ítem tres se mide la satisfacción y la atención recibida con el médico veterinario: Clientes atendidos satisfactoriamente con médico veterinario/meta de clientes satisfechos.

En el ítem número cuatro se mide la cantidad de recetas personalizadas que se han realizado a las recetas estándar que se manejan en la tienda: productos elaborados especiales con receta/productos elaborados sin receta.

En el punto cinco se mide la cantidad de usuarios nuevos que han llegado por recomendaciones del cliente que se tiene y la satisfacción de la misma: Clientes atendidos satisfactoriamente / Meta de clientes satisfechos.

**8 CONCLUSIONES.**

La empresa Alimentos Sanos Pet S.A.S. realiza la recopilación de información de diferentes fuentes con el fin de crear un manual de atención al cliente para estandarizar más el proceso y que se pueda dar un excelente servicio al usuario y se llegan a las siguientes conclusiones:

Primera conclusión: Se crea una empresa especializada en la nutrición y cuidado de las mascotas basadas en alimentos más frescos, la cual tiene variedades de dietas personalizadas en una amplia variación en razas de animales, tamaños y edades, por lo cual es una nueva forma de ver la nutrición sana y vital para las mascotas de compañía.

Segunda conclusión: Se evidencia una mayor satisfacción con la atención de los clientes, ya que es una atención paralizada, lo que lleva a que los clientes prefieran este tipo de atención, ya que es una atención ágil, eficaz y que tiene buena calidad humana y para con las mascotas. En cuanto a las quejas y solicitudes de los clientes, son atendidos de manera oportuna, por lo cual esto brinda seguridad en nuestro proceso y en la satisfacción de los clientes que nos visitan.

Tercera conclusión: Se evidencia que los procesos internos han sido eficaces en la producción de recetas personalizadas, al igual que el equipo de atención al cliente ha venido presentando buenos indicadores. Se seguirá trabajando para agilizar aún más los procesos y llegar al margen de cero errores dentro de la empresa.

**9 RECOMENDACIONES.**

La empresa Alimentos Sanos Pet S.A.S., en su actividad económica y en calidad de una buena prestación de servicio a los clientes, deja las siguientes recomendaciones como ítem a seguir:

El personal debe tener conocimiento en dienta de animales, cuidades y atenciones que puedan requerir las macotas y sus cuentas personalizadas.

La empresa deberá contar con capacitaciones continuas a los empleados con calidad de tener conocimientos actualizados en la atención de animales, dietas, alimentos y tener la capacidad de recomendarles a los clientes los productos que mejor se adapten a su necesidad.

Los empleados deben ser empáticos, carismáticos y amables con los clientes y las mascotas que visitan la tienda, brindando seguridad en la atención que prestan a los usuarios.

**10 REFERENCIAS.**

Un agradecimiento muy especial a ChatGPT y a Gemini, que me aportaron una gran base de ideas y redacción para presentar el trabajo actual.

**CIBERGRAFÍA.**

<https://www.fenalco.com.co/blog/economico-3/estudio-de-mascotas-118#o_wblog_post_main>

<https://mex.mars.com/es-MX/noticias-historias/comunicados-de-prensa/mars-presenta-el-estudio-global-de-tutores-de-mascotas?language_content_entity=es-MX>

<https://purina.com.co/purina/mi-mascota?specie_filter%5B1%5D=1&article_category%5B105%5D=105>