

## Protocolos de Atención a Clientes



Somos Excelentes



## 1. Protocolo de Atención Cajero (a)

### Paso 1 Contacto Visual

**Cajero (a):** Percibe que alguien ingresó a la tienda (levanta la cabeza e indica sonriendo y transmitiendo entusiasmo) “Buenos días (tardes si corresponde)”, aun cuando ya lo hayan saludado vuelve a saludar al cliente. Si nadie lo ha contactado visualmente le indica “lo atienden enseguida”.

### Paso 2 El Saludo

**Cliente:** Se acerca a la caja a pagar

**Cajero (a):** (Sonriendo y transmitiendo entusiasmo) Buenos días (o tardes si corresponde). Confirma el medio de pago. ¿Cuál es su medio de pago? En caso de ser pago con factura se debe solicitar el rut virtual y la cédula de identidad de quién paga. Para los cuenta correntistas se debe retener la cuarta copia.

**Cliente:** Indica medio de pago.

### Paso 3 El Pago y la despedida

a) Si la forma de pago es tarjeta

**Cajero (a):** “El total es (...) ¿Paga con crédito o débito?”

**Cliente:** Con crédito o bien con débito.

**Cajero (a):** “Perfecto, ¿me permite su tarjeta? ¿Con cuotas? ¿Cuántas cuotas?; (o bien opere su tarjeta por favor). Aquí tiene su tarjeta, muchas gracias. **Cliente:** Gracias.

**Cajero:** “Aquí tiene su boleta”. Indica “con este documento retira en despacho” Le indica visualmente y con la mano dónde está despacho. “Muchas gracias, hasta luego”. **Cliente:** Hasta Luego.

b) Si la forma de pago es cheque

**Cajero (a):** “El total es (...) permítame los cheques, gracias. Debo hacer una consulta sobre los documentos y procedemos al pago esto toma aproximadamente cinco minutos, si gusta tome asiento”. Si el trámite está tardando más de lo normal se explica al cliente “hay una pequeña demora, en seguida terminamos”. **Cliente:** Gracias.

**Cajero (a):** “Aquí tiene su boleta”. Indica “con este documento retira en despacho” Le indica visualmente y con la mano dónde está despacho. “Muchas gracias, hasta luego”. **Cliente:** Hasta Luego.

c) Si la forma de pago es efectivo

**Cajero (a):** “El total es (...) recibe el dinero, gracias”. **Cliente:** Gracias

**Cajero (a):** “Aquí tiene su boleta. Indica “con este documento retira en despacho” Le indica visualmente y con la mano dónde está despacho. “Muchas gracias, hasta luego”. **Cliente:** Hasta Luego.

*Nota: Al momento de pagar puede haber un rechazo respecto del medio de pago del cliente. En este caso el cajero debe preguntar si tiene otro medio de pago e intentar nuevamente. En caso que no funcione el sistema de tarjeta de crédito, se debe solicitar el pago en efectivo.*

## 2. Protocolo de Atención Vendedor Terreno Venta Presencial

### Paso 1 Saludo

Vendedor de Terreno: *Cuando se presenta ante el cliente debe generar contacto visual y sonreír, dar un apretón de manos fuerte y seguro sin exagerar o generar dolor. “Buenos días (o tardes si corresponde), soy (...) Vendedor de la Empresa Caren mucho gusto”. Entrega la tarjeta de visita.*

### Paso 2 Rapport

Vendedor en Terreno: *Sonriendo y en forma entusiasta “Gracias por recibirme, es bien expedito llegar hasta acá/qué cómodas estas instalaciones/qué buena ubicación de la empresa/qué grato está el día/ no me costó nada ubicarme”.*

### Paso 3 Brindar seguridad y confianza

Vendedor de Terreno: *Sonriendo y en forma entusiasta “El motivo de mi visita es poder comprender cuáles son las necesidades actuales de sus vehículos y poder apoyarlos como empresa. No está demás señalar que Caren cuenta con la gama de repuestos y neumáticos más grande del mercado y la red de flotacentros con mayor cobertura a nivel nacional”.*

### Paso 4 Indagar necesidades del cliente

Vendedor de Terreno: *Recuerde que en esta etapa usted abre las preguntas y escucha al cliente, mirándolo a la cara, asintiendo con la cabeza e indicando frecuentemente que entiende su discurso. Las personas quieren ser escuchadas y sentirse importantes **no intervenga con experiencias personales o indicando su experiencia y conocimiento.** Haga Sentir Importante (HSI) al otro no reafirme su autoestima con el cliente.*

*“Quisiera conocer un poco de sus necesidades de atención de sus vehículos:*

- a) ¿Cuáles son los mayores problemas que debe enfrentar en la mantención de sus vehículos?*
- b) ¿Cuál es la actividad a la que se dedica principalmente? (Preguntar en caso que no sea evidente).*
- c) ¿Hacia dónde son sus viajes más frecuentes?*
- d) ¿En la actualidad en qué lugar está comprando los repuestos y/o realiza las mantenciones de sus vehículos?”*

### Paso 5 Cotización

Vendedor de Terreno: *“Respecto de los repuestos que requiere para sus vehículos, nosotros contamos con todo lo que usted necesita a precios muy competitivos” El vendedor indica algunos precios referenciales atractivos para las necesidades del cliente. “Le voy a enviar una cotización con todo aquello que yo pesqué que será un aporte para usted. En la tarde se la hago llegar. ¿Cuándo le parece que lo llame para que lo revisemos? Usted debe enviar la cotización y llamar en las fechas comprometidas, debe ser responsable en el cumplimiento de promesas.*

#### Paso 6 Despedida

Vendedor de Terreno: “Bien, le agradezco mucho su tiempo y disposición”. *Se dirigen a la salida.*  
“Una consulta ¿qué día de la semana es mejor para usted que lo visite para mantenerlo al tanto de nuestras ofertas y oportunidades?”

Cliente: Indica el día.

Vendedor en Terreno: “Es mejor para usted ese día ¿en la mañana o en la tarde?”

Cliente: Indica el horario.

Vendedor en Terreno: “Ok estamos en contacto, reitero mis agradecimientos, hasta luego. Que tenga una buena semana/buen fin de semana”.

#### Paso 7 Seguimiento y Cierre

Vendedor de Terreno: *Lo más importante para generar confianza y transmitir profesionalismo con el cliente es el cumplimiento de promesas por lo que si usted señaló que le enviaría la cotización y llamaría realícelo en tiempo y forma.* Si usted señaló que visitaría al cliente hágalo oportunamente. Haga seguimiento permanente de sus cotizaciones.

## Protocolo de Atención Jefe de Servicios

### Paso 1 Saludo

Jefe de Servicios: *Cuando se presenta ante el cliente debe generar contacto visual y sonreír, dar un apretón de manos fuerte y seguro sin exagerar o generar dolor. “Buenos días (o tardes si corresponde), ¿en qué lo puedo ayudar?”*

Cliente: Hola, necesito alinear/balancear/cambiar aceite/otro.

### Paso 2 Indagar necesidades del cliente

Jefe de Servicios: *Si el cliente viene con una preconcepción del diagnóstico el Jefe de Servicios realiza preguntas claves con el fin de confirmar o brindar una recomendación acertada respecto el vehículo. Por ejemplo, si señala que necesita alinear: “Una consulta ¿Cuándo conduce se carga el auto para un lado?”*

Cliente: Sí

Jefe de Servicios: *“Correcto, de todas maneras vamos a revisar el vehículo por si existiera otro motivo por el que se está cargando el auto. Por favor acompañeme para realizar la inspección visual del vehículo. ¿Cuándo fue la última vez que revisó los niveles o realizó mantención al vehículo?”*

Cliente: Hace (Equis tiempo).

Jefe de Servicios: *(Jefe de Servicio toma nota).*

Cliente: ¿Cuánto cuesta la Alineación?

Jefe de Servicios: *“La alineación vale (...) El Jefe de Servicios con el cliente revisa el vehículo y completa con él la hoja de inspección y solicita su firma. Por favor, pase a la sala de espera mientras evaluamos”, le informo enseguida qué nos dice el mecánico”.*

*Dado que el Jefe de Servicios conoce que pueden haber otras razones por el defecto en la conducción, abre la orden de trabajo y el mecánico revisa que los neumáticos estén con el aire adecuado, no existan protuberancias en los neumáticos, además aplica el check list general del vehículo.*

Jefe de Servicios: *El Jefe de Servicios verifica con el mecánico cuál es el verdadero problema del vehículo y se dirige a la sala de espera a informar al cliente (le muestra la orden de trabajo con el presupuesto para que lo sigan juntos y dar confianza). “El valor del servicio incluye (...) Y sería un total de (...)” En orden de prioridad estaría (indicar el orden de prioridad) ¿Procedemos?*

Cliente: Cuánto cuesta

Jefe de Servicios: *equis dinero.*

Cliente: Ok

Jefe de Servicios: *“Por favor, le pido su firma para comenzar el trabajo. ¿Cuál es su forma de pago?”*

Cliente: Indica la forma de pago

Jefe de Servicios: El tiempo de espera será aproximadamente equis tiempo”. Al finalizar el trabajo el Jefe de Servicios orienta al cliente para el pago.

Cliente: Procede al pago (*aplica protocolo cajero*)

Paso 3 Despedida

Jefe de Servicios: “¿Me permite la boleta? Muchas gracias (*la revisa si corresponde el cobro*) aquí tiene su boleta y sus llaves. Para los servicios que realizamos las recomendaciones son (...). Bien, muchas gracias por venir a Caren, que tenga un buen día. Hasta Luego.

Cliente: Hasta Luego.