

## Protocolos de Atención a Clientes



Somos Excelentes



## 1. Protocolo de Atención Vendedor (a) de Mesón Venta Presencial

### Paso 1 Contacto Visual

**Vendedor (a) de Mesón:** Cuando el cliente entra a la tienda **inmediatamente debe ser orientado** por un vendedor demostrándole de esta forma que sabemos que ha llegado y que lo queremos atender. Cuando el Vendedor está al teléfono o atendiendo a otro cliente y percibe que alguien ingresó a la tienda (levanta la cabeza e indica sonriendo y transmitiendo tranquilidad) **“Deme un minuto”** (indicando el gesto con la mano); si no puede atenderlo oportunamente le pide a un colega que sí pueda. En caso que todos los vendedores estén ocupados el Jefe del Local le indica a cada cliente cuánto es el tiempo aproximado que deben esperar y va coordinando la atención de la forma más eficiente.

### Paso 2 El Saludo

**Vendedor (a) de Mesón:** Cuando el vendedor está disponible a penas el cliente ingresa a la tienda, al percibir su presencia, levanta la cabeza y llama la atención del cliente para atenderlo (**Sonriendo con entusiasmo**) **“Sr (a) Buenos días (o tardes, según corresponda) ¿En qué lo puedo ayudar?”**

Cliente: Necesito el Repuesto o Neumático Equis

### Paso 3 Actitud de Servicio

**Vendedor (a) de Mesón:** (**Sonriendo con entusiasmo**) **“Ningún problema/encantado/con mucho gusto; lo voy a revisar en el Stock (Vendedor Revisa en el Catálogo Electrónico o afín). Correcto este repuesto tiene un valor de equis”.**

Cliente: OK lo llevo

### Paso 4 Aportar una recomendación:

**Vendedor (a) de Mesón (a):** (**Con entusiasmo sonriendo y transmitiendo tranquilidad**) **“Junto con este repuesto le recomiendo llevar (Indicar productos sugeridos complementarios), ya que favorecerán/mejoran/potencian el desempeño de su vehículo. Ellos son: (Señalar repuestos sugeridos por catálogo); Su valor es: (equis)”.**

Cliente: OK los llevo

### Paso 5 Abrirse a las necesidades del cliente:

**Vendedor (a) de Mesón (a):** (**Con voz tranquila, pero entusiasta**) **¿Qué más necesita?**

Cliente opción 1: mmm ahora que estoy aquí quería saber el precio de los neumáticos equis

**Vendedor (a) de Mesón (a):** **Aplica paso 3, 4 y 5.**

Cliente Opción 2: Eso no más sería.

### Paso 6 Ubicar al Cliente:

**Vendedor (a) de mesón (a):** Bien, como forma de pago tenemos, tarjeta de crédito y débito, efectivo y cheque el cuál debe ser garantizado previamente lo que toma algunos minutos.

Cliente: Indica forma de pago

Vendedor (a) de mesón (a): *“Por favor pase por la caja” indicando con la vista y la mano dónde está “y luego retire en despacho” señalando el lugar. “Muchas gracias. Hasta Luego”.*

Paso 7 La Despedida:

Vendedor (a) de Mesón (a): *Cuando el vendedor percibe que el cliente se retira de la tienda levanta la cabeza y le indica nuevamente “Hasta Luego”.*

\*Nota: Si el cliente llega con una falla en su vehículo y tiene un diagnóstico preconcebido y le pide al vendedor que lo acompañe al auto, el vendedor puede acompañarlo, pero es su obligación derivarlo a uno de los flotacentros de Caren para que se realice un diagnóstico certero y no se arriesgue en una recomendación que puede causar un daño para el cliente. De todas maneras lo puede atender en otra de sus necesidades de compra siguiendo el presente protocolo.

## 2. Protocolo de Atención Vendedor (a) Mesón en Venta Telefónica

### Paso 1 El Saludo

**Vendedor (a) de Mesón:** *(Contesta el teléfono sonriendo y transmitiendo entusiasmo)* “**Caren** Buenos días (o tardes, según corresponda) ¿En qué lo puedo ayudar?”

**Cliente:** Necesito el Repuesto o Neumático Equis

### Paso 2 Actitud de Servicio

**Vendedor (a) de Mesón:** *(Sonriendo con entusiasmo)* “Ningún problema/encantado/con mucho gusto; lo voy a revisar en el Stock *(Vendedor Revisa en el Catálogo Electrónico o afín)*. Correcto este repuesto tiene un valor de equis”. Lo puede venir a retirar el día (...) a partir de las (...hrs.).

**Cliente:** Perfecto ahí estaré

### Paso 3 Aportar una recomendación:

**Vendedor (a) de Mesón:** *(Con entusiasmo sonriendo y transmitiendo tranquilidad)* “Junto con este repuesto le recomiendo llevar (Indicar productos sugeridos complementarios), ya que favorecerán/mejoran/potencian el desempeño de su vehículo. Ellos son: (Señalar repuestos sugeridos por catálogo); Su valor es: (equis)”.

**Cliente:** OK los llevo también

### Paso 4 Abrirse a las necesidades del cliente:

**Vendedor (a) de Mesón:** *(Con voz tranquila, pero entusiasta)* ¿Qué más necesita?

**Cliente opción 1:** mmm quería saber el precio de los neumáticos equis

**Vendedor (a) de Mesón:** *Aplica paso 2, 3 y 4.*

**Cliente Opción 2:** Eso no más sería.

### Paso 5 Cierre y Despedida:

**Vendedor (a) de mesón:** “OK, sus productos estarán disponibles el día (...) a partir de las (... hrs). Muchas gracias por llamar a Caren, que tenga un buen día (o tardes si corresponde). Hasta luego.