	Instructivo de Trabajo – Operaciones		Control Interno: PTO-ATN-0001	
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.		Revisión: 01	Fecha: 28-08-2023
			Página: 1 de 12	


## 1. Hoja de Autorizaciones

Vigencia	El presente documento <b>PTO-ATN-0001 – Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes</b> fue autorizado el <b>28 de agosto de 2023</b> y entrara en vigor al día siguiente de su autorización.
----------	--

Eric Soto	
Elaboró	Mejora continua

Ing. Raúl Araujo.	
Revisó	Gerente de Operaciones.

Lic. Myrna Labrada.	
Autorizó	RRHH.

	Instructivo de Trabajo – Operaciones		Control Interno: PTO-ATN-0001	
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.		Revisión: 01	Fecha: 28-08-2023
			Página: 2 de 12	

## 2. Objetivo.

Establecer pautas y procedimientos consistentes para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los clientes que estén interesados en adquirir productos relacionados con vidrio, aluminio y herrajes.

Este protocolo tiene como propósito principal mejorar la calidad del servicio al cliente y la eficiencia en el proceso de ventas, asegurando que las necesidades y expectativas de los clientes sean comprendidas y atendidas de manera adecuada.

## 3. Alcance.

3.1. **Aplica para todos los puntos de venta del grupo VERTICOLL'S.**

## 4. Definiciones.

### 4.1. Atención a clientes:


La atención al cliente es el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un cliente, con la cual se establece un proceso para resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva.

### 4.2. Estándares de servicio:

Los Estándares de Servicio son frases y acciones establecidas por la organización que todo/a vendedor/a debe aplicar en su proceso de servicio al cliente, sin excepción.

### 4.3. Cliente:

Una persona, empresa u organización que adquiere bienes o servicios de otra entidad, conocida como proveedor o vendedor.

 VERTICOLLS® SOLUCIONES EN VIDRIO Y ALUMINIO	Instructivo de Trabajo – Operaciones		Control Interno: PTO-ATN-0001	
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.		Revisión: 01	Fecha: 28-08-2023
			Página: 3 de 12	

#### 4.4. Venta, pero teléfono:

Es un método de comercialización en el cual los vendedores o representantes de ventas se comunican con los posibles clientes a través de llamadas telefónicas para ofrecer productos o servicios con el objetivo de cerrar una venta. En este proceso, los vendedores utilizan el teléfono como herramienta principal para presentar las características y beneficios del producto o servicio, responder preguntas, superar objeciones y persuadir al cliente a realizar una compra.

#### 4.5. Venta directa:

Es un método de comercialización y distribución en el cual los productos o servicios son ofrecidos y vendidos directamente por el vendedor al cliente en un punto de venta físico, como un mostrador en una tienda, una boutique, una tienda de conveniencia o cualquier otro establecimiento similar.


#### 4.6. Venta por WhatsApp:

Es un método de comercialización y ventas en el cual los productos o servicios son promocionados y vendidos a través de la aplicación de mensajería WhatsApp.

En este enfoque, los vendedores se comunican directamente con los clientes utilizando la plataforma de WhatsApp para mostrar productos, responder preguntas, proporcionar información detallada y finalizar las transacciones de venta.

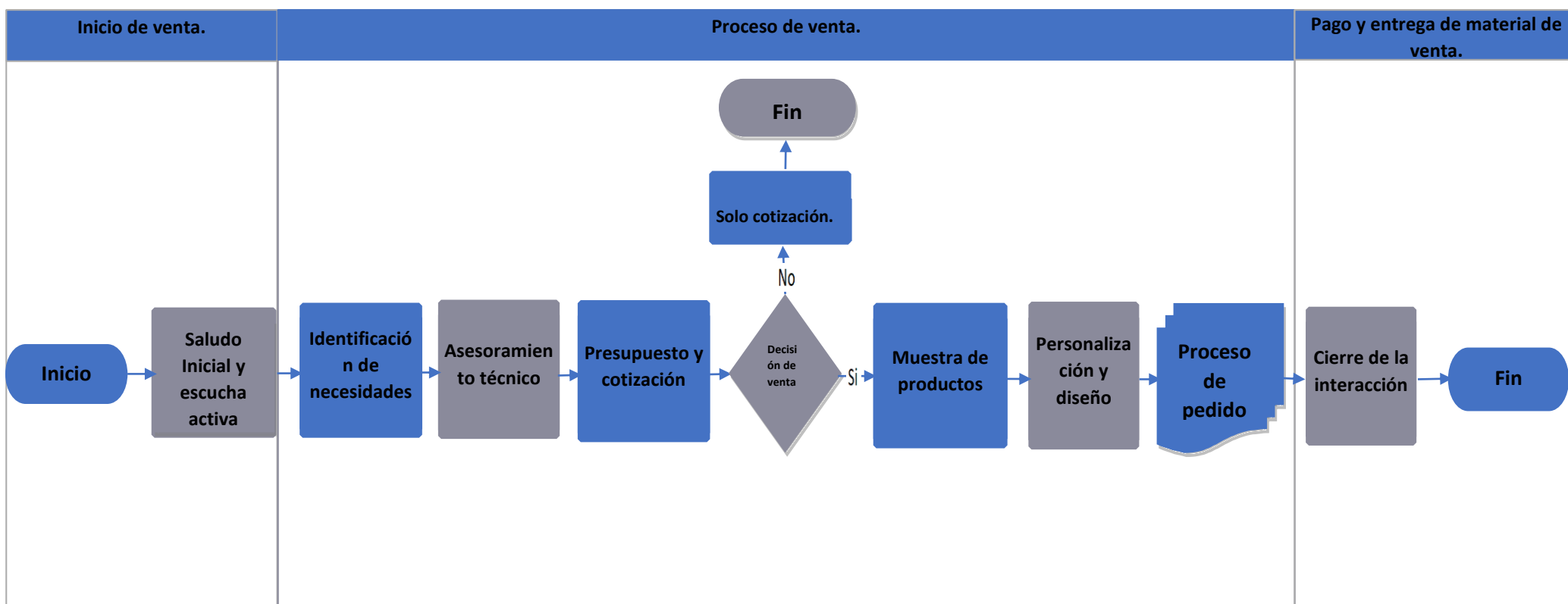
### 5. Políticas Generales.


Esta política aplica para cada vendedor/ra de la empresa verticoll's.

	Instructivo de Trabajo – Operaciones		Control Interno: PTO-ATN-0001	
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.		Revisión: 01	Fecha: 28-08-2023
			Página: 4 de 12	

### 5.1. Diagramas de flujo para realizar ventas:

A continuación, te muestra en diagrama de flujo para ventas de la empresa Verticoll's.



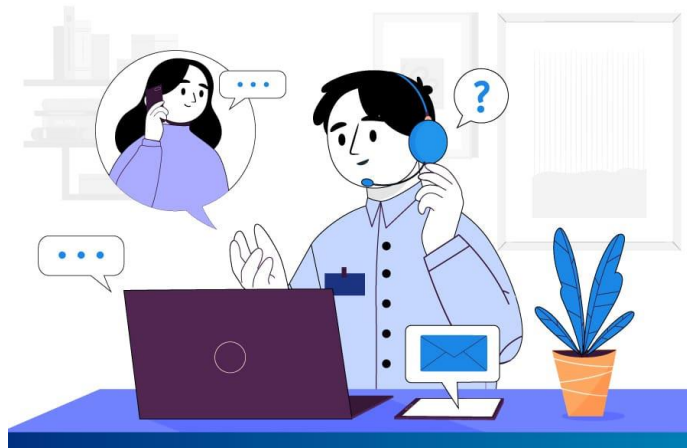
	Instructivo de Trabajo – Operaciones		Control Interno: PTO-ATN-0001	
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.		Revisión: 01	Fecha: 28-08-2023
			Página: 5 de 12	

## 5.2. . Atención al cliente:

La atención al cliente es el proceso mediante el cual una empresa o entidad interactúa con sus clientes para proporcionarles información, resolver sus problemas, responder a sus preguntas y satisfacer sus necesidades de manera eficiente y efectiva.

El objetivo principal de la atención al cliente es establecer una relación positiva entre la empresa y sus clientes, lo que a su vez puede contribuir a la retención de clientes, la fidelización y el éxito a largo plazo del negocio.

En nuestras empresas nos preocupamos por la atención del cliente, es por ello que buscamos ser diferentes a todos.



## 5.3. Saludo Inicial y Escucha Activa:

Al interactuar con el cliente, saluda cordialmente y muestra disposición para ayudar.

Escucha atentamente sus necesidades y preguntas para comprender sus requerimientos específicos.

## 5.4. Identificación de Necesidades:

Pregunta al cliente sobre el tipo de producto que busca (herrajes, aluminio, vidrio templado), el uso previsto y cualquier especificación técnica que pueda ser relevante.

## 5.5. Asesoramiento Técnico:


Proporciona información detallada sobre los productos disponibles, sus características, ventajas y limitaciones.

Ofrece asesoramiento técnico en función de las necesidades del cliente y recomienda productos que se ajusten a sus requerimientos.

## 5.6. Presupuesto y Cotización:

Si el cliente lo solicita, proporciona una cotización detallada de los productos y servicios seleccionados.

## 5.7. Muestra de Productos:

 <b>VERTICOLLS®</b> <small>SOLUCIONES EN VIDRIO Y ALUMINIO</small>	<b>Instructivo de Trabajo – Operaciones</b>		Control Interno: PTO-ATN-0001
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.		Revisión: 01      Fecha: 28-08-2023
			Página: 6 de 12

Puedes ofrecer al cliente catálogos, folletos u otros materiales visuales que muestren ejemplos de productos de herrajes, aluminio y vidrio templado. Esto ayudará al cliente a visualizar las opciones disponibles.

**5.8. Personalización y Diseño:**

Si es necesario, discute las posibilidades de personalización en términos de diseño, colores, tamaños y acabados.

Proporciona ejemplos de proyectos anteriores si es posible.

**5.9. Proceso de Pedido:**

Explica el proceso de pedido, los plazos de entrega estimados y los términos de pago.

Asegúrate de que el cliente comprenda los pasos a seguir para concretar la compra.

**5.10. Garantías y Servicio Posventa:**

Informa al cliente sobre las garantías ofrecidas para los productos adquiridos y cómo pueden acceder a servicios posventa en caso de problemas o consultas futuras.


**5.11. Cierre de la Interacción:**

Agradece al cliente por considerar tus productos y servicios.

Proporciona los datos de contacto para cualquier pregunta adicional y ofrece seguir en contacto para ayudar en el proceso de compra.

**NOTA:** Recuerda que la atención al cliente es fundamental para construir relaciones duraderas.

Mantén una actitud amable, paciente y dispuesta a resolver las inquietudes del cliente en cada etapa del proceso.

 <b>VERTICOLLS®</b> <small>SOLUCIONES EN VIDRIO Y ALUMINIO</small>	<b>Instructivo de Trabajo – Operaciones</b>		Control Interno: PTO-ATN-0001
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.		Revisión: 01      Fecha: 28-08-2023  Página: 7 de 12

#### 5.12. **Atención al Cliente en recepción/mostrador:**

Cuando un cliente ingrese al establecimiento, lo primero es dirigirlo a la parte de mostrador, es importante, que, al momento de mantener el primer contacto con el cliente, seamos respetuosos y lo/la hagamos sentir cálido y bienvenido/da.

- **Para la bienvenida:**

Puedes utilizar las frases, “bienvenido/da”, “buen día”, “Hola, ¿qué tal?” esto te permitirá hacer una cálida conexión con el cliente.

Cubre su necesidad preguntando en qué le podemos ayudar.

- **Levantar el pedido del cliente:**

Al momento de tomar el pedido del cliente escucha con atención al cliente la atención debe de ser totalmente al él/ella hasta finalizar la venta.

- **Emite algunas recomendaciones:**

En dado caso de no contar con el material recomienda al cliente otra pieza similar o de otra marca que realice la misma función que la pieza original que solicito.

- **Ofrece el producto promocional:**

Siempre ofrece el producto promocional que se encuentra en la vitrina u ofrece el material que se encuentra en descuento en la tienda.,

- **Realiza el pedido del material:**

Solicitado por el cliente, genera factura si son pagos con transferencias, tarjetas, etc.

- **Cierre de venta:**

- Gracias por su compra y solicita que nos recomiende y coméntale que pase a la sala de espera.

#### 5.13. **Atención al Cliente por teléfono:**


Cuando recibas la llamada de un cliente debes de tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Tiempo de respuesta:**

No dejar que el teléfono suene más de 3 veces, ya que si los dejas esperando mucho tiempo esto genera molestia.

- **Para la bienvenida:**

Al momento de contestar indica primero la empresa a la cual se está comunicando, (verticoll's,) seguido de la frase buenos días, buenas tardes, según sea el caso, con esto aseguramos de que el cliente reconozca a qué lugar se comunica.

	Instructivo de Trabajo – Operaciones		Control Interno: PTO-ATN-0001	
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.		Revisión: 01	Fecha: 28-08-2023
			Página: 8 de 12	

Después de indicar la empresa, ahora preséntate con el cliente indicando tu nombre (verticoll's buenos días le atiende Eric), con esto lograremos que el cliente entre una zona de confianza.

- **Levantar el pedido del cliente:**  
Cuando el cliente esté haciendo, el pedido escúchalo con atención, para que analices que material te está solicitando y con esto no tengas errores de solicitud de material.
- **Emite algunas recomendaciones:**  
En dado caso de no contar con el material recomienda al cliente otra pieza similar o de otra marca que realice la misma función que la pieza original que solicito.
- **Ofrece el producto promocional:**  
Lleva a cabo labor de venta de producto que se encuentra en mostrador u ofrece el material que se encuentra en descuento en la tienda.
- **Realiza el pedido del material:**  
Efectúa pedido y pregunta al cliente si es material para enviar para que el pase a tienda a recogerlo.  
Si el pedido se entrega en el domicilio del cliente, siempre solicita teléfono y dirección para entrega de material.
- **Realiza la documentación requerida para la venta.**
- **Cierre de venta:**  
Gracias por su compra y solicita que nos recomiende.


**Nota:** no enviar o entregar material al cliente sin confirmar el pago del material a excepción del cliente con crédito.

#### 5.14. Atención al Cliente en WhatsApp:

Cuando recibas un mensaje de WhatsApp por parte del cliente debes de tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Tiempo de respuesta:**  
No dejar pasar mucho tiempo para leer el mensaje, ya que si dejas esperando al cliente mucho tiempo esto genera molestia.
- **Para la bienvenida:**  
Inicia escribiendo buenos días, le atiende (Nombre), como podemos ayudarle con su compra.
- **Levantar el pedido del cliente:**  
Pregunta al cliente si es material para enviar para que el pase a tienda a recogerlo.
- **Emite algunas recomendaciones:**  
En dado caso de no contar con el material recomienda al cliente otra pieza similar o de otra marca que haga la misma función que la pieza original que solicito.
- **Ofrece el producto promocional:**



	Instructivo de Trabajo – Operaciones		Control Interno: PTO-ATN-0001	
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.		Revisión: 01	Fecha: 28-08-2023
			Página: 9 de 12	

Realiza labor de venta de producto, mándale una foto al cliente del producto promocional que tenemos en venta.

- **Realiza el pedido del material:**

Realiza pedido y pregunta al cliente si es material para enviar para que el pase a tienda a recogerlo.

Si el pedido se entrega en domicilio del cliente, siempre solicita teléfono y dirección para entrega de material.

- **Lleva a cabo la documentación requerida para la venta.**

- **Cierre de venta:**

Gracias por su compra y solicita que nos recomiende.

**Nota:** no enviar o entregar material al cliente sin confirmar el pago del material a excepción del cliente con crédito.

#### 5.15. Estándar de servicio al cliente.

##### A. Atención cliente presente.


- Bienvenida puede ser buenos días, buenas tardes.
- Mencionar la empresa Verticoll's.
- En que le puedo ayudar.
- Sugiere material.
- Ofrece producto promocional, material en oferta.
- Gracias por su compra recomiéndenos.

##### B. Atención llamada por teléfono.

- Verticoll's.
- Buenos días.
- Le atiende (nombre del vendedor).
- En que le puedo ayudar.
- Recomienda material.
- Ofrece producto promocional, material en oferta.
- Gracias por su compra recomiéndenos.

##### C. Atención WhatsApp.

- buenos días.
- Le atiende (nombre del vendedor).
- En que le puedo ayudar.
- Recomienda material.


	Instructivo de Trabajo – Operaciones	Control Interno: PTO-ATN-0001	
		Revisión: 01	Fecha: 28-08-2023
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.	Página: 10 de 12	

- Ofrece producto promocional, material en oferta.
- Gracias por su compra recomiéndenos.

#### 5.16. Que no hacer al atender a un cliente.

- Queda prohibido usar palabras altisonantes con los clientes, así como llevarse, el/la que se sorprenda realizando este tipo de acto será sancionado de acuerdo a la política de sanciones de la empresa.
- Dejar al cliente esperando mucho tiempo en la línea telefónica, chat y presencial.
- Queda prohibido recibir algún tipo de propina por parte del cliente, ya sea en efectivo o en especie.
- Si el cliente, viene se percibe molesto, no debemos encárarlo, se debe de canalizar con el gerente de tienda.
- Ignorar al cliente: Nunca ignores a un cliente, ya sea en persona, por teléfono o en línea.  
Presta atención a sus necesidades y preguntas.
- Ser poco profesional: Mantén siempre un tono profesional y cortés en tus interacciones.  
Evita utilizar lenguaje inapropiado o informal.
- Mostrar impaciencia: Aunque estés ocupado, no debes mostrar impaciencia hacia el cliente.  
Da la impresión de que estás dispuesto a ayudar y dedicar tiempo a resolver sus problemas.
- No ofrecer soluciones: Los clientes buscan soluciones a sus problemas. Evita decir "no sé" y en su lugar ofrece investigar y encontrar respuestas.
- No prestar atención a las quejas: Si un cliente tiene una queja, tómalala en serio y busca resolverla de manera efectiva. Ignorar las quejas puede llevar a una mala reputación.
- Presionar para vender: Si bien es importante promocionar tus productos o servicios, no presiones en exceso al cliente. Esto puede generar desconfianza y hacer que se alejen.
- Ser condescendiente o arrogante: Trata al cliente con respeto y evita cualquier actitud condescendiente o arrogante, incluso si crees que sabes más que ellos.



	Instructivo de Trabajo – Operaciones		Control Interno: PTO-ATN-0001	
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.		Revisión: 01	Fecha: 28-08-2023
			Página: 11 de 12	

### 5.17. Tipos de clientes

**El Entusiasta:** Siempre está emocionado por probar nuevos productos o servicios. Este tipo de cliente es receptivo a las novedades y a menudo comparte sus experiencias positivas con otros.



**El Escéptico:** Este cliente tiende a cuestionar y dudar de todo antes de realizar una compra. Requiere pruebas sólidas y garantías para sentirse seguro de su decisión de compra.



**El Leal:** Este cliente ha tenido experiencias positivas anteriores con tu negocio y sigue volviendo.



Suelen ser una base sólida y confiable de ingresos para tu empresa.

**El Precio-Consciente:** Para este cliente, el factor determinante es el precio. Busca constantemente ofertas, descuentos y precios bajos, incluso si eso significa sacrificar ciertas características o calidad.



**El Exigente:** Este tipo de cliente tiene altas expectativas en cuanto a calidad, servicio y personalización. Pueden ser desafiantes, pero si se les satisface, pueden convertirse en defensores entusiastas de tu negocio.



**El Indeciso:** Este cliente tiene dificultades para tomar decisiones y puede requerir una orientación más detallada y paciencia por parte de tus vendedores para ayudarlos a tomar una elección.




**El Impulsivo:** Este tipo de cliente compra sin mucha reflexión. Pueden ser influenciados por ofertas llamativas o por la emoción del momento.



**El Crítico:** Siempre está buscando defectos y problemas. Puede



	Instructivo de Trabajo – Operaciones	Control Interno: PTO-ATN-0001	
		Revisión: 01	Fecha: 28-08-2023
	Protocolo de Atención al Cliente para Venta de Vidrio, Aluminio y Herrajes.	Página: 12 de 12	

ser desafiante, pero su retroalimentación puede ayudarte a mejorar tus productos o servicios.

**El Socialmente Consciente:** Este cliente valora las prácticas éticas, sostenibles y socialmente responsables.

Están dispuestos a apoyar a empresas que comparten sus valores.



**El Problemático:** Suelen tener quejas frecuentes y pueden ser difíciles de complacer. Requieren una gestión cuidadosa para evitar la propagación de opiniones negativas.

Recuerda que estas descripciones son simplificaciones y que los clientes pueden tener características mezcladas.



Adaptar tu enfoque a las necesidades y comportamientos individuales de tus clientes puede ayudarte a brindar un mejor servicio y a construir relaciones sólidas con ellos.

## 6. Control de Cambios.

Rev.	Fecha de Actualización	Elaborado por	Descripción del cambio
01	28/agosto/2020	Eric Soto	Primera Edición
02			
03			