*Manual de Atención al Cliente y Ventas*

**CÓDIGO CM 08-ATP-M01-V00**

* 1. **OBJETO:**

Este manual tiene por objeto estandarizar el proceso para la atención al interesado en los servicios, con el objetivo de incrementar las posibilidades de éxito en el cierre de venta.

* 1. **ALCANCE:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Módulo Auditoría medica | Módulo Integral |
| ***Dirección***  ***Responsable de Franquicias.***  ***Capacitadores*** | * Titular de la Franquicia * Todo el Personal | * Titular de la Franquicia * Todo el Personal |

* 1. **ATENCIÓN AL PUBLICO EN CONSULMET**

En **CONSULMET** deseamos brindarles a todos los interesados un ambiente cómodo y agradable, por tal motivo nuestro trato hacia ellos debe ser siempre **AMABLE** y **RESPETUOSO**. Siempre teniendo en cuenta que en **CONSULMET** la prioridad la tiene siempre el cliente.

* 1. **PERFIL DE INTERESADOS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERFIL DE LOS CLIENTES** | | **COMO ATENDERLOS** |
| **PERFIL** | **CARACTERÍSTICAS** |
| **PERSONAS FÍSICAS** | * Consulta específicamente por el servicio de exámenes laborales. * Destinado a realizar alguna actividad laboral en una empresa o servicio que le requiere el apto laboral. * Generalmente no conoce las implicancias de un examen o tiene bajo conocimiento sobre el servicio de exámenes laborales. | * Explicamos procedimiento y modalidad del circuito operativo. * Consultamos tipo de examen a realizar, si no cuenta con el mismo, asesoramos sobre el examen sugerido. * Ofrecemos programar el turno para la fecha deseada. * Solicitar datos de contacto y comentar que recibirá vía mail la propuesta de servicio correspondiente. |
| **EMPRESAS** | * Puede consultar por todos nuestros servicios, sea control de ausentismo, exámenes o bien servicios especiales para proyectos. * Generalmente se habla con alguien vinculado al área de recursos humanos de la empresa o la gerencia. * Medio-alto conocimiento sobre los servicios de medicina laboral. | * Escucha activa sobre su necesidad y requerimiento. * Profundizar sobre el requerimiento específico que necesita el cliente, tipo de empresa, rubro, actividad, tamaño (cantidad de empleados). * Presentar ventajas y beneficios que ofrecemos de acuerdo a su requerimiento. * Solicitar datos de contacto y comentar que recibirá vía mail la propuesta de servicio correspondiente. |

* 1. **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL INTERESADO**

**Atención a potenciales clientes**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **PRIMER CONTACTO DE INTERESADOS** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Icono  Descripción generada automáticamente | | Los interesados se contactarán vía mail, telefónicamente o whatsapp.   * **Contacto vía telefónica o whatsapp:** Saludo inicial debe realizarse con AMABILIDAD, CORDIALIDAD y DISPOSICIÓN a la escucha activa con una modalidad de contacto FORMAL. Relevaremos la necesidad y el requerimiento del cliente. Informaremos que la consulta y el requerimiento será transmitido al Responsable Comercial por lo que le solicitamos para una mayor personalización de la propuesta nos facilite la siguiente información: * Cargo * Teléfono * Mail * Rubro * Actividad * Razón social (para el caso de Empresas) * Cantidad de personal (para el caso de Empresas)   Contando con la información solicitada, despedimos al cliente informando que recibirá vía mail la propuesta correspondiente.   * **Contacto vía mail:** se deriva inmediatamente el mail al Responsable Comercial (en caso de que el mail no sea recepcionado directamente por él) para detalles finales del requerimiento y presentación de propuesta de servicio.   La estrategia comercial es brindar una respuesta ágil, inmediata para que el cliente cuente en el menor tiempo posible o en el plazo máximo de 2 (dos) horas con la propuesta comercial invitándolo a solicitar el servicio. |
| **2** | **ASESORAMIENTO COMERCIAL** | |

|  |  |
| --- | --- |
| Icono  Descripción generada automáticamente | El Responsable Comercial, habiendo recibido la solicitud de presupuesto del área administrativa o por mail espontáneo del cliente, podrá solicitar ampliación del requerimiento de acuerdo a necesidades, o bien procede a enviar propuesta comercial vía mail a la dirección de contacto especificada por el interesado.  ***(VER CLI 08-ATP-P01-Procedimiento Armado de Presupuestos y Envío de Propuesta Comercial)*** Según el interés de la persona, se deberá enviar **ADJUNTA** la “CLI 08-ATP-A08-Propuesta de servicio” modificada acorde al interés mencionado:   * Interés en exámenes: Envío del mail con el texto de “CLI 08-ATP-A04-Propuesta Exámenes” adjuntando “CLI 08-ATP-A05-Normas Examenes Medicos”, “CLI 08-ATP-A06-Solicitud de Examen” y “CLI 08-ATP-F01-Formulario Alta de Clientes”. * Interés en auditorías médicas: Envío del mail con el texto de “CLI 08-ATP-A01-Propuesta Consulmet” adjuntando “CLI 08-ATP-F01-Formulario Alta de Clientes”, “CLI 08-ATP-A02-Normas Carpeta Médica”, “CLI 08-ATP-A03-Nomina Empleados Cliente”. Si la opción contratada es el abono mensual les estaría enviando por esta vía el Convenio de Servicio.   **Recordar SIEMPRE** **enviar el mail correspondiente utilizando la firma del mail corporativo adecuada al final. Por ejemplo:**  **Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación  Descripción generada automáticamente** |

|  |  |
| --- | --- |
| **3** | **GESTIÓN DE OBJECIONES** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Icono  Descripción generada automáticamente | Una vez enviada la propuesta comercial, el interesado puede plantear objeciones, de las cuales las más frecuentes son desarrolladas a continuación: | |
| TABLA DE OBJECIONES Y PREGUNTAS FRECUENTES | | |
| OBJECIÓN O PREGUNTA | | RESPUESTA QUE SE DEBE BRINDAR |
| * Precio. | | * Nuestra propuesta de servicio está basada en calidad que ofrecemos a nuestros clientes, le propongo probar nuestro servicio por el periodo de tiempo que Ud. Considere y compruebe el beneficio y el ahorro que tendrá, el precio abonado será percibido como algo menos importante, como lo comprobaron las más de 150 empresas clientes que nos eligen |
| * Descuentos. | | * ¿En caso de lograr ofrecerle un descuento, podemos avanzar con la formalización de la contratación? |
| * Plazos de pago. | | * ¿En caso de adaptarnos al plazo por requerido por su empresa, avanzaremos con la contratación del servicio el día de hoy? |
| * Tengo que consultar con mi equipo o gerente. | | * ¿Específicamente que aspectos debe consultar? A fin de profundizar sobre las inquietudes o ventajas que contarían contratando hoy nuestros servicios. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4** | **ALTA DE CLIENTE Y COMUNICACIÓN INTERNA** |

|  |  |
| --- | --- |
| Comunicación - Iconos gratis de personas | Una vez el cliente está de acuerdo con el servicio y acepta la propuesta, se procede a dar de alta al cliente en el sistema informático de CONSULMET y posteriormente enviar un mail a todo el equipo de CONSULMET comunicando internamente que el cliente ya se encuentra dado de alta para brindarle el servicio. Para esto, se envía el mail con el texto propuesto en “CLI 08-ATP-A07-Comunicación interna”. |

**Atención del cliente**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **SALUDO INICIAL** | |
| Bienvenida - Iconos gratis de comunicaciones | | Una vez el cliente está dado de alta en el sistema y comunicado internamente, el mismo se presentará para la prestación del servicio que contrató. A la hora de saludarlo, debe dársele la bienvenida con una sonrisa y mirándolo a los ojos, invitándolo cordialmente a seguir con el proceso del servicio que contrató. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2** | **PRESTACIÓN DEL SERVICIO** | |
| Proceso - Iconos gratis de negocio | | El cliente deberá pasar por el proceso específico dependiendo del servicio que ha contratado, por lo que deberemos asegurarnos del satisfactorio cumplimiento del mismo. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3** | **SALUDO DE DESPEDIDA** | |
| Adiós - Iconos gratis de comunicaciones | | Una vez finalizado el proceso, despedimos cordialmente al cliente con una sonrisa y mirando a los ojos. **SIEMPRE DESPEDIRLO POR SU NOMBRE**. |

**A continuación, mostramos un esquema que grafica los 5 pasos de la recepción a interesados.**

* 1. **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL POTENCIAL CLIENTE (INTERESADO)**

***…:::VER PAGINA SIGUIENTE:::…***



**SPEECH DE ATENCIÓN TELEFÓNICA INCORPORAR A GUÍAS RÁPIDAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**Si ya es cliente**

**Receptor de llamada / whatsapp: Buen día, mi nombre es “NOMBRE”, ¿cómo lo puedo ayudar?**

**Respuesta del cliente:**

**Si no es cliente y consulta por servicios,  
Receptor de llamada / whatsapp: asesoro acerca de los mismos brindando la información de modalidad y alcance del servicio invitándolo a recibir una propuesta comercial por lo que indico que le voy a solicitar la siguiente información para derivar su consulta al Responsable Comercial**

* 1. **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ANEXOS UTILES PARA ESTE PROCESO** | | |
| **ATP-A01** | EXCEL.png  Propuesta Consulmet |  |
| **ATP-A02** | PPT.png  Normas Carpeta Médica. |  |
| **ATP-A03** | EXCEL.png  Nómina de Empleados del Cliente |  |
| **ATP-A04** | **WORD.png**  Propuesta de Exámenes |  |
| **ATP-A05** | **WORD.png**  Normas Exámenes Médicos. | Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación  Descripción generada automáticamente |
| **ATP-A06** | **WORD.png**  **Solicitud de Examen** |  |
| **ATP-A07** | **WORD.png**  Comunicación interna |  |
| **ATP-A08** | **WORD.png**  Propuesta de Servicio |  |
| **ATP-F01** | **WORD.png**  Formulario Alta de Cliente. |  |
| **ATP-P01** | **WORD.png**  Procedimiento Armado de Presupuestos y Envío de Propuesta Comercial. | Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación  Descripción generada automáticamente |
| ***BUSQUE EL ORIGINAL EN LOS ANEXOS DIGITALES*** | | |