
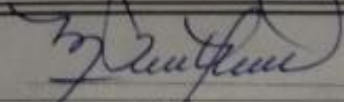


<b>PROCESO: OPERATIVO</b>		 Página Nro. <b>1 de 10</b> Código Nro. GC-PRT-OPE-CUM-04
<b>PROTOCOLO: INFORMACIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL CLIENTE</b>		

## ÍNDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OBJETIVO	2
III	OPERATORIA	2

				<b>FIRMA</b> 	
0	APROBADO	Abr-2023	M. Bermúdez	<b>Responsable</b>	Lic. Rosario Perez
				<b>Cargo</b>	Jefe Div. Relación y Experiencia al Cliente
<b>Rev.</b>	<b>Estado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>	

## **I. ANTEDECENTES**

El presente protocolo entendido como una serie de técnicas para lograr un estándar de comunicación para atención de clientes que visitan COMTECO R.L.

## **II. OBJETIVO DEL PROTOCOLO**

Describir la operatoria para brindar información, direccionar y gestionar correctamente al cliente según la consulta realizada.

### **A) IMAGEN PERSONAL**

La imagen personal del Asesor de Informes comunica la imagen de COMTECO a través de las expresiones del rostro, postura, la voz, el lenguaje gestual, la actitud, la indumentaria.

- La Vestimenta debe ser acorde a la función que representa; Ropa formal, Semi formal, Chaleco o Polera de COMTECO (No está permitido el uso de tenis/pantalones rotos/calzas)
- Cabello limpio y arreglado
- Portar Credencial de Identificación de forma permanente y visible
- Utilizar el ambiente de la cocineta para el consumo de alimentos sólidos, en ningún caso en el puesto de trabajo menos aún masticar chicle que denota una mala educación.

### **B) AREA DE TRABAJO**

El Asesor de Informes debe:

- Mantener el área de informes ordenado, sin acumulación de folletería o papeles, sala limpia y ordenada, en condiciones para la Atención al cliente.
- Verificar el encendido de los televisores de sala de Espera y Áreas de Experiencia al ingreso y su apagado a la conclusión de la jornada laboral.
- Verificar que los equipos de computación y emisión de tickets se encuentran en buenas condiciones de funcionamiento
- Verificar folletería vigente en mesones

### **C) FRASES DE COMUNICACIÓN**

Inmediatamente identificado el nombre o apellido del cliente en Sistema el Asesor Comercial debe utilizar el mismo durante la conversación “Sr Lopez ... permítame que le explique.....Sra. Carola pase por favor a la sala de espera.....”

El Asesor Comercial de Informes durante el dialogo con el cliente debe utilizas las siguientes frases:

- ✓ Estoy para servirle

- ✓ Con mucho gusto
- ✓ Aguarde por favor enseguida le atiendo
- ✓ Gracias por su visita
- ✓ Es mi obligación
- ✓ Entiendo su molestia permítame que lo ayude/colabore
- ✓ Por favor permítame direccionarlo con el Monitor(a)

#### D) CONDUCTAS INAPROPIADAS

Bajo ningún concepto el Asesor puede levantar la voz y/o contradecir al cliente, faltar al respeto, lenguaje insultante, degradante o de maltrato; comentarios degradantes o intimidantes, discusiones inapropiadas con el cliente, comentarios negativos sobre conductas técnicas de funcionarios, hacer comentarios despectivos sobre, raza, etnia, religión, orientación sexual, la apariencia física o el nivel socioeconómico o educativo de alguna persona.....

Transgredir límites con los Socios o Clientes; tener explosiones de ira, verter improperios o expresarse con términos peyorativos.

Negarse a trabajar en colaboración o cooperación en funciones relacionadas con la atención y gestión de necesidades del Socio/Cliente.

### III. OPERATORIA

1. Recepciona al cliente de pie saludando amablemente y aplicando la siguiente Frase, **“Bienvenido a COMTECO, Muy buenos días, Muy Buenas Tardes, en que puedo ayudarle...”**
  - 1.1. Bajo ningún concepto esperar que sea el cliente quien salude primero
2. Consulta a cliente trámite a realizar.
  - 2.1. La adecuada delimitación del motivo de su visita es la fase de comunicación eficaz, es importante indagar la necesidad del cliente.
3. Permítame verificar en sistema sus datos, Permítame realizar un seguimiento
  - 3.1. Escuchar con atención los requerimientos del Socio/Usuario, realizar las preguntas pertinentes para identificar claramente la solicitud.
  - 3.2. Aplicar empatía y asertividad, es fundamental Escuchar con atención los requerimientos, dejar que el cliente exprese sus dudas, consultas, malestar, confusión u otra, sin interrupciones
  - 3.3. Mantener una postura corporal adecuada haciendo contacto visual con el cliente demostrando el interés del Asesor y lo importante que es el cliente para la Empresa.
  - 3.4. Transmitir la información en forma precisa y clara, en un lenguaje simple sin tecnicismos que originen confusión al cliente, puede ser acompañada de volantes, trípticos y/o anotaciones de lo relevante de la consulta y/o solicitud.

## PANTALLA DE CONSULTA EN SISTEMA SMARTFLEX

Punto Único de Atención al Cliente (CNCRM\_FVE) - mbermudez@sdb1 (COMTECO R.L.)

Archivo General Ayuda

Configuración de la navegación Call Center

### Cientes

Identificación: 3033271

Nombre:

Apellido:

Teléfono de contacto:

Opciones adicionales de búsqueda:

Buscar Limpiar

- Cientes
- Contratos
- Productos
- Estados de Cuenta
- Cuentas
- Solicitudes
- Reclamos
- Quejas
- Garantía de Ítems
- Casos de Campaña
- Direcciones
- Prospectos
- Oportunidades
- Cliente Corporativo

16°C Mayorm. nubla... 9:58 16/03/2023

Cientes (1282900) - mbermudez@sdb1 (COMTECO R.L.)

**MARLENE JANETT BERMUDEZ PRADA (1 - Activo)**

125 - CI - 3033271CB Teléfono Ref. cliente: 70740402 mbermudez@comteco.com.bo

ID Cliente: 1282900

**Tipo de Cliente: 1200 - RESIDENCIAL >> 1 - AAA+**

### Cientes

Cliente: 1282900

Apellido: BERMUDEZ PRADA

Identificación: 3033271CB

Teléfono: 70740402

Ubicación Geográfica: -

Correo Electrónico: mbermudez@comteco.com.bo

Nombre del Contacto:

Dirección de Contacto:

Actividad Económica: -

Estado Civil: 1 - SOLTERO

Celular: 70740402

Nombre: MARLENE JANETT

Tipo Identificación: 125 - CI

Tipo: 1200 - RESIDENCIAL

Dirección:

Barrio: -

Contacto:

Teléfono de Contacto:

Estado: 1 - Activo

Nacionalidad:

Sexo: F

Activo: Y

Contrato	Dirección de Contacto	Nombre	Zona de Contacto	Apellido	Ubic. Geográfica de Contacto	Ciclo	Saldo Pendiente	Cuentas con Saldo	Saldo en l
2078154	LUCAS MENDOZA - 00000	MARLENE JANE	518 - HIPODROMO	BERMUDEZ PRA	404-HIPODROMO, METROPOLIT	2 - CICLO 2 COM	240.00 Bs	3	
2078156	SEIS N - 0350 PACATA AL	MARLENE JANE	694 - PACATA	BERMUDEZ PRA	466-PACATA, METROPOLITANA,	2 - CICLO 2 COM	0.00 Bs	0	
3205603	PUERTO SUAREZ S - 244	MARLENE JANE	505 - KM 0	BERMUDEZ PRA	413-KM 0, METROPOLITANA, CO	2 - CICLO 2 COM	0.00 Bs	0	

### Productos

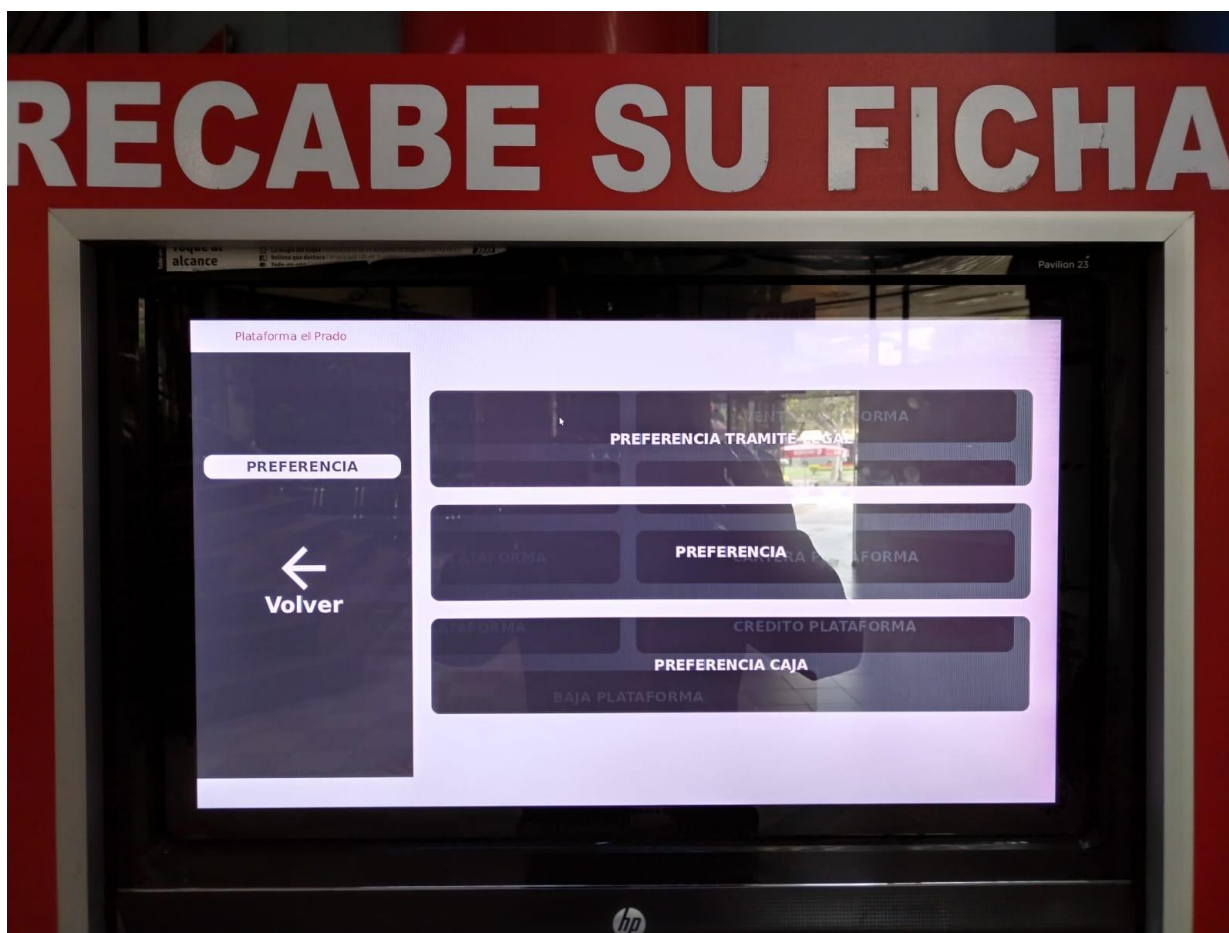
Producto	Tipo de Producto	Privado	Número de Servicio	Plan Comercial	Estado de Corte	Estado del Producto	Ubicación geográfica	Dirección	Cuentas con Sal
20078154	7004 - Telefonía Fija	N	4018488	234 - LINEA EMPA	1 - CONEXIÓN	1 - Activo	404-HIPODROMO, METR	JOSE AGUIRRE	
95141558	7020 - Televisión	N	95141558	41 - TV CABLE EMP	110 - RETIRADO SIN	16 - Retirado sin instalaci	404-HIPODROMO, METR	MELCHOR PER	
95141559	7019 - Internet	N	95141559	52 - B.A. MULTIPAC	110 - RETIRADO SIN	16 - Retirado sin instalaci	404-HIPODROMO, METR	MELCHOR PER	

### Componentes del Producto

Cuentas	Facturas vinculadas	Facturas desvinculadas	Solicitudes	Suspensiones y Reconexiones	Financiamientos	Quejas	Relaciones Comerciales	Garantías	Consumos
---------	---------------------	------------------------	-------------	-----------------------------	-----------------	--------	------------------------	-----------	----------

16°C Mayorm. soleado 10:24 29/03/2023

4. Verifica segmento del cliente que corresponde AAA+ y AAA entrega ficha preferencial y acompaña a sala de espera VIP



5. Si corresponde a otro segmento, verifica si cumple con requisitos y/o Documentación para realizar trámites
  - 5.1. Solicita cédula de identidad, **“Permítame su documentación?”** si no es el socio y es un tercero: carta de solicitud, dirección exacta, cuentas al día, que no esté en la Central de Riesgos de la empresa.

## 6. Verifica si tiene impedimentos y está en la central de Riesgos

### 6.1. A nivel de contrato, busca la pestaña Impedimentos

Cientes (1301149) - mbermudez@sdb1 (COMTECO R.L.)

**JENNY SUSSY RODRIGUEZ DUHAUT (1 - Activo)**  
 125 - CI - 2015177LP Teléfono Ref. cliente: 70306846 [jsussy8@gmail.com](mailto:jsussy8@gmail.com)  
 ID Cliente: 1301149

Tipo de Cliente: 1200 - RESIDENCIAL >> 2 - AAA

**Cientes**

Cliente: 1301149 Nombre: JENNY SUSSY  
 Apellido: RODRIGUEZ DUHAUT Tipo Identificación: 125 - CI  
 Identificación: 2015177LP Tipo: 1200 - RESIDENCIAL  
 Teléfono: 70306846 Dirección: PAPA DAMASO I - 0010 PLAN 60

Contratos Secciones **Impedimentos** Interacciones Archivos Adjuntos Exoneración Resumen Interacciones Quejas Daños a Producto Reclamos Avance Gestión Cobro Teléfonos de Contacto

Impedimento	Fecha Registro	Fecha Fin Vigencia	Estado	Causa	Funcionario	Área Organizacional	Programa	Observación
3634947	4 - Reportado central de	3 - ANULADO	miércoles, 28 de dici	domingo, 08 de enero de	Salida cenriesgo	-	9138 - INSTRUCCION ADMINIST	843 - Paquete Ac 205 - OF
3634948	4 - Reportado central de	3 - ANULADO	miércoles, 28 de dici	domingo, 08 de enero de	Salida cenriesgo	-	9138 - INSTRUCCION ADMINIST	843 - Paquete Ac 205 - OF
3391247	4 - Reportado central de	3 - ANULADO	jueves, 27 de octubre	sábado, 29 de octubre d	Salida cenriesgo	-	9138 - INSTRUCCION ADMINIST	843 - Paquete Ac 205 - OF

**Histórico de Cambio de Estado**

Consecutivo	Fecha Registro	Fecha Fin Vigencia	Estado	Causa	Funcionario	Área Organizacional	Programa	Observación
3689143	domingo, 08 de ener	domingo, 08 de enero de	2 - INACTIVO	9138 - INSTRUC	843 - Paquete Ac	205 - OFICINA PRINCIPA	CENRIESGO BL	Salida cenriesgo BLQ
3688506	viernes, 06 de enero	sábado, 31 de diciembre	1 - ACTIVO	9150 - INSTRUC	924 - CARLA GIO	418 - ADMINISTRACION	CCMRE	regularizacion
3688501	viernes, 06 de enero	jueves, 05 de enero de 2	2 - INACTIVO	9150 - INSTRUC	924 - CARLA GIO	418 - ADMINISTRACION	CCMRE	mod de datos
3634948	miércoles, 28 de dici	sábado, 31 de diciembre	1 - ACTIVO	9138 - INSTRUC	843 - Paquete Ac	205 - OFICINA PRINCIPA	CENRIESGO	Ingreso cenriesgo BLQUNI

IBOVESPA -2,29% 16:53 23/03/2023

## 7. Revisa si cliente tiene deudas por servicios

### 7.1. Revisa a nivel de Contrato-Producto-pestaña "Estado de Cuentas" y busca en año el vigente para ver la deuda en "Saldo Pendiente"

Contratos (2116640) - mbermudez@sdb1 (COMTECO R.L.)

**PEDRO VITTORINI VELASQUEZ (1 - Activo)**  
 125 - CI - 1584523SC Teléfono Ref. cliente: 4280698  
 ID Cliente: 1138319

Tipo de Cliente: 1200 - RESIDENCIAL >> 2 - AAA

**Contratos**

Contrato: 2116640 Dirección de Contacto: OQUENDO E - 0000 TORRES SOFER I P  
 Nombre: PEDRO Zona de Contacto: 502 - MUYURINA  
 Apellido: VITTORINI VELASQUEZ Ubic. Geográfica de Contacto: 416-MUYURINA, METROPOLITANA, COC  
 Ciclo: 2 - CICLO 2 COMTECO Saldo Pendiente: 797.55 Bs  
 Cuentas con Saldo: 6 Saldo en Reclamo: 0.00 Bs  
 Saldo en Reclamo por Pago no Abonado: 0 Ruta:  
 Saldo a Favor: 0.00 Bs Fin Contrato: miércoles, 05 de abril de 2023 23:59:5  
 Fecha de Pago: miércoles, 05 de abril de 2023 23:59:5 Fecha Límite de Pago: viernes, 21 de abril de 2023 23:59:5  
 Tipo de Moneda: - Cliente: 1138319  
 Tipo Identificación: 125 - CI Identificación: 1584523SC

Productos Cartera por Factura Cartera Corriente **Estados de Cuen** Facturas vinculadas Facturas desvinculadas Pagos Solicitudes Financiaciones Quejas Reclamos Archivos Adjuntos Imped

Ciclo	Contrato	Valor Total	Valor Facturado	Valor Abonado	Saldo Pendiente	Periodo	Año	Mes	Estado de cuenta	Cliente	Serie
2	2116640	407.60 Bs	407.60 Bs	407.60 Bs	0.00 Bs	329	2022	11	38814324	1138319	1
2	2116640	389.50 Bs	389.50 Bs	389.50 Bs	0.00 Bs	331	2022	12	39201830	1138319	1

**Cuentas** Diferidos Reclamos Notas Histórico de Autorizaciones de Pagos Parciales

Cuenta de Cobro	Estado de Cuenta	Serie	Tipo de Producto	Contrato	Código de Control	Número Fiscal	# Autorización	Producto	Departamento	Localidad
5868014	3175907	14	7020 - Televisión	2116640	45-6A-87-2E-77	342332	390400896053	35315201	201 - COCHABAM	401 - C
5868012	3175907	14	7019 - Internet	2116640	45-6A-87-2E-77	342332	390400896053	315201	201 - COCHABAM	401 - C
5868011	3175907	14	7004 - Telefonía Fija	2116640	45-6A-87-2E-77	342332	390400896053	20116640	201 - COCHABAM	416 - C

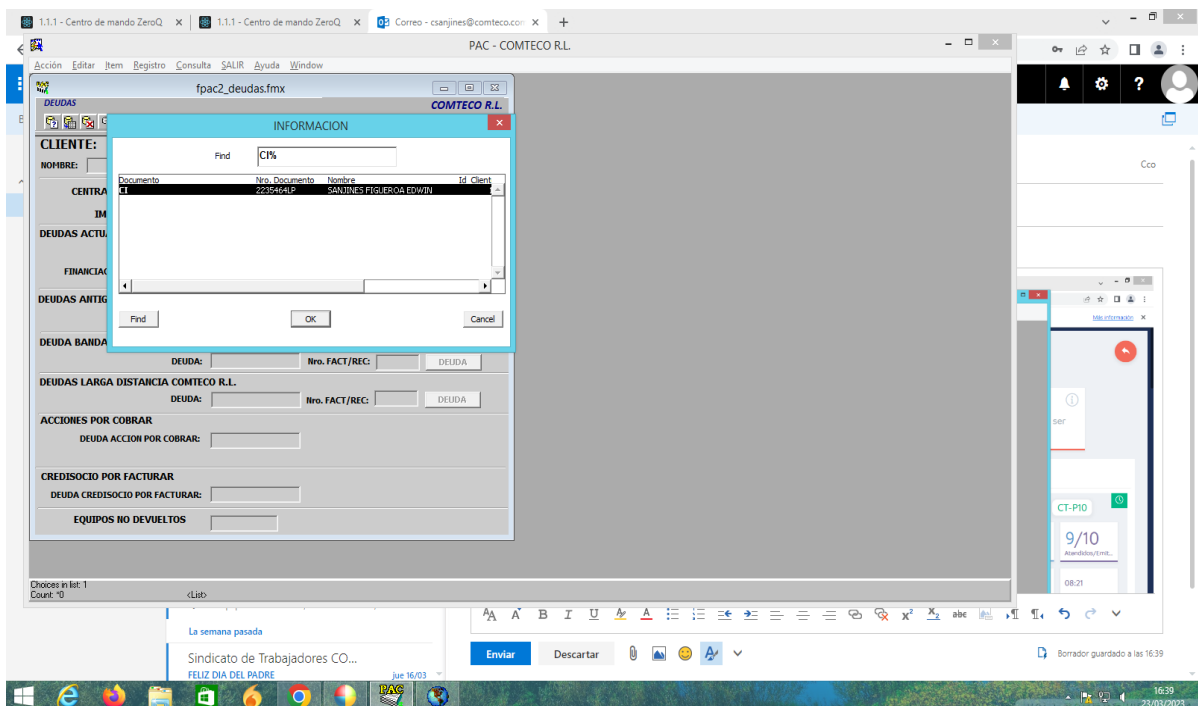
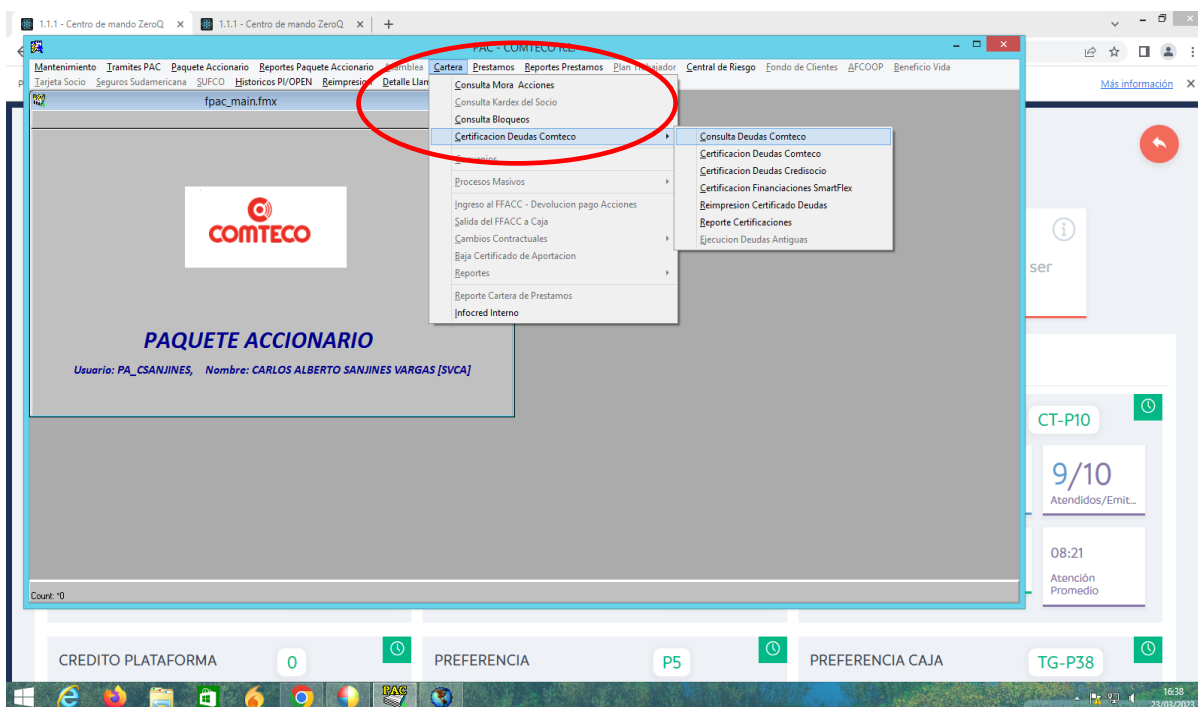
Cargos Diferidos Reclamos Pagos Histórico de Autorizaciones de Pagos Parciales

IBOVESPA +2,24% 17:04 23/03/2023

## 8. Ingresa a Paquete Accionario para verificar si es socio o usuario y si tiene pendiente la devolución de equipo.

8.1. Ingresa a pestaña “Cartera”- Certificación Deudas Comteco-Consulta Deudas Comteco

8.2. Ingresa número de carnet y obtiene toda la información del cliente como se observa en las siguientes pantallas.





Punto Único de Atención al Cliente (CNCRM\_FVE) - csanjines@sfd1 (COMTECO R.L.)

PAC - COMTECO R.L.

Acción Editar Item Registro Consulta SALIR Ayuda Window

fpac2\_deudas.fmx

COMTECO R.L.

CLIENTE: DOCUMENTO: 2235464 CI 2235464P  
 NOMBRE: SANJINES FIGUEROA EDWIN ID. CLIENTE: 1203311

CENTRAL DE RIESGO: CLIENTE EN CENTRAL DE RIESGO  
 IMPEDIMENTOS: CLIENTE CON IMPEDIMENTOS

DEUDAS ACTUALES COMTECO R.L. BS.  
 DEUDA: 126.5 Nro. FACT/REG: 0 DEUDA  
 FINANCIACIONES POR FACTURAR: 0

DEUDAS ANTIGUAS COMTECO R.L. BS.  
 DEUDA: 0 Nro. FACT/REG: 0 DEUDA

DEUDA BANDA ANCHA LA PAZ BS.  
 DEUDA: 0 Nro. FACT/REG: 0 DEUDA

DEUDAS LARGA DISTANCIA COMTECO R.L. BS.  
 DEUDA: 0 Nro. FACT/REG: 0 DEUDA

ACCIONES POR COBRAR USD. EL ASOCIADO CUENTA CON 1 CERTIFICADO(S) DE APORTACION  
 DEUDA ACCION POR COBRAR: 0

CREDISOCIO POR FACTURAR BS.  
 DEUDA CREDISOCIO POR FACTURAR: 0

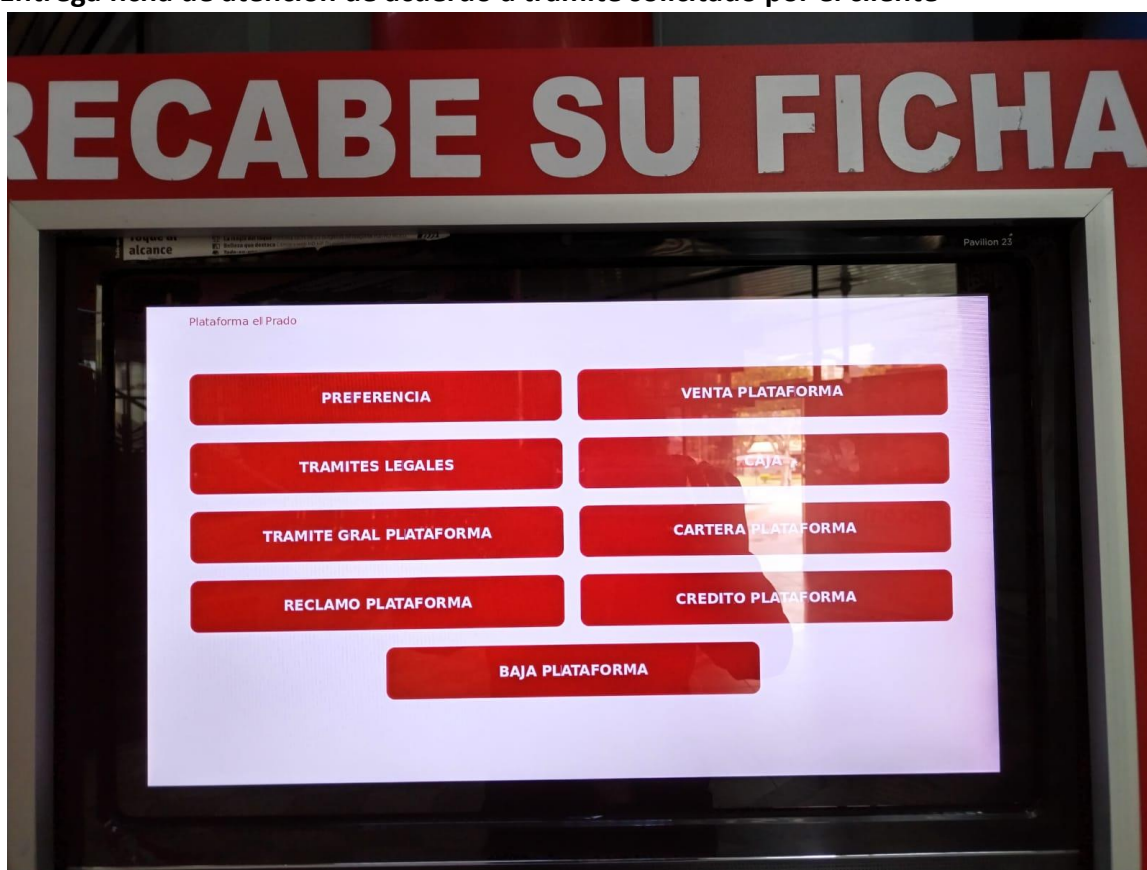
EQUIPOS NO DEVUELTOS 0

Oportunidades  
 Cliente Corporativo

Concluido: 0  
 Count: 10

16:40 23/03/2023

## 9. Entrega ficha de atención de acuerdo a trámite solicitado por el cliente





**10. Guía a tomar asiento en el área que corresponde aplicando la siguiente frase:**

**“Tenga la gentileza de tomar asiento y verificar en pantalla su número de ficha para ser atendido..., muchas gracias.”**

10.1. Direcciona al área que corresponde de acuerdo al trámite que realizará el cliente

10.2. En caso de verificar que la sala está llena se acerca a los clientes verificando el trámite a realizar, si corresponde procede a gestionar al cliente para agilizar la atención.

**11. Despedida: “Hasta luego, un gusto atenderle, que tenga un excelente día”**

11.1. Despedir al cliente, mirando a los ojos e inclinar levemente la cabeza

