

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN AL CLIENTE

Actualizado: 04/10/2025

SECCIÓN 1: GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES

P: ¿Cuál es el protocolo de saludo estándar al atender una llamada?

R: El protocolo establece: 'Buenos días/tardes, gracias por comunicarse con [Empresa]. Mi nombre es [Asesor]. ¿En qué puedo ayudarle el día de hoy?'

P: ¿Qué información debo registrar en cada llamada entrante?

R: Se debe registrar: nombre completo del cliente, número de contacto, motivo de la llamada, categoría del problema, nivel de urgencia y resolución aplicada.

P: ¿Cuánto tiempo máximo debe durar una llamada de atención al cliente?

R: El tiempo óptimo es de 5-7 minutos. Si supera los 10 minutos, se debe escalar al supervisor.

SECCIÓN 2: MANEJO DE RECLAMOS

P: ¿Cómo debo manejar un cliente enojado o frustrado?

R: Siga la técnica E.C.A.: Escuchar activamente, Compartir empatía y Actuar rápidamente. Nunca interrumpa y valide sus emociones.

P: ¿Qué promesas NO debo hacer a los clientes durante un reclamo?

R: No prometa descuentos, reembolsos o compensaciones sin autorización del supervisor. Tampoco garantice soluciones inmediatas si no está seguro.

P: ¿Cuál es el tiempo máximo de resolución para reclamos de nivel 1?

R: Los reclamos de nivel 1 deben resolverse en un máximo de 24 horas hábiles.

SECCIÓN 3: PROCESOS DE GARANTÍA

P: ¿Qué productos tienen garantía extendida?

R: Los productos Serie XT-500 tienen garantía de 2 años, mientras que la Serie Básica tiene 1 año. Consulte la matriz de garantías en el Anexo A.

P: ¿Qué documentación requiere el cliente para activar una garantía?

R: Se necesita: ticket de compra, identificación oficial y el producto con su serial visible. En casos de compra online, el correo de confirmación es suficiente.

P: ¿Cuánto tiempo toma el proceso de garantía una vez aprobado?

R: El reemplazo toma 5-7 días hábiles, mientras que la reparación puede tomar 10-15 días hábiles.

SECCIÓN 4: POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

P: ¿Cuál es el periodo para solicitar devoluciones?

R: Las devoluciones se aceptan hasta 30 días naturales después de la compra, con el producto en condiciones originales.

P: ¿Qué productos NO son elegibles para devolución?

R: Software activado, productos de higiene personal, productos personalizados y productos en oferta marcados como 'no retornables'.

P: ¿Cómo procesar el reembolso una vez aceptada la devolución?

R: El reembolso se procesa en 3-5 días hábiles al mismo método de pago original. Informar al cliente que puede tomar 1-2 ciclos de facturación aparecer en su estado de cuenta.

SECCIÓN 5: ESCALAMIENTO Y SUPERVISIÓN

P: ¿Cuándo debo escalar una llamada al supervisor?

R: Escale cuando: el cliente solicite cancelación de servicio, haya quejas formales, requiera autorizaciones especiales o la llamada supere los 10 minutos sin solución.

P: ¿Qué información debe contener el reporte de escalamiento?

R: Incluya: ID del ticket, resumen del problema, acciones intentadas, razón del escalamiento y nivel de urgencia (Bajo, Medio, Alto, Crítico).

P: ¿Cómo contactar al supervisor de turno?

R: Marque la extensión 555 desde cualquier teléfono interno o use el botón 'Solicitar Supervisor' en el software de atención.