

PROTOCOLO X

“NUESTRA ATENCIÓN Y SERVICIO UN PRINCIPIO A LA EXCELENCIA”

OBJETIVO: Proveer los criterios unificados, para que los guardas de seguridad se relacionen formalmente con cualquier persona durante la prestación del servicio.

ALCANCE: Guardas de seguridad asignados a Comfenalco Antioquia; sea fijo, relevante o transitorio.

Recuerde que para COMFENALCO Antioquia como nuestro cliente, cualquier persona que visite sus instalaciones es muy importante no importa su origen, condición social, raza, sexo, religión o afinidad política TODOS son su razón de ser; en este sentido usted tiene la obligación como guarda de seguridad brindar la mejor experiencia de contacto.

1. El servicio como factor diferenciador:

El servicio que ofrezca como guarda de seguridad es sin lugar a dudas el principal factor diferenciador que puede imprimir al servicio de seguridad que presta, porque usted siempre recibirá personas que expresan múltiples emociones alegría, felicidad o incertidumbre; por ello se hace necesario que en cada momento de contacto, las personas perciban de usted confianza, calidad, cercanía y sencillez.

2. ¿Cómo contribuye un guarda de seguridad al servicio?

- 2.1. Disponiendo siempre de la mejor actitud, propositivo y cordial.
- 2.2. Escuchando, comprendiendo y respetando sin discriminación alguna.
- 2.3. Posibilitando las soluciones necesarias siempre y cuando no se ponga en riesgo la seguridad de las instalaciones.
- 2.4. Proyectando mediante su imagen corporal una posibilidad de cercanía sin importar su estado de ánimo.

3. ¿Qué buscan en un guarda las personas que atenderás?

- Orientación y ayuda.
- Validación de los requerimientos.

- Ser escuchados activamente (indispensable mirar a los ojos).
- Agilidad en la atención.
- Contar con información confiable, clara, veraz y oportuna.
- Respeto.

4. Guiones para interactuar con las personas mientras se encuentre de servicio:

Es obligación durante la prestación del servicio utilizar los mensajes definidos de saludo y despedida que a continuación se describen:

4.1. Saludo de bienvenida presencial:

La postura corporal debe ser erguida, sin mostrarse arrogante o distante, mirando a las personas siempre a los ojos y sonriendo:

Ejemplo: Bienvenido a Comfenalco Antioquia, en qué le puedo servir?

4.2. Despedida presencial:

La postura corporal debe ser erguida, sin mostrarse arrogante o distante, mirando a las personas siempre a los ojos y sonriendo:

Muchas gracias por utilizar los servicios de Comfenalco Antioquia.

4.3. Saludo de bienvenida por medio telefónico:

Bienvenido a Comfenalco Antioquia, (sede que aplica), le habla el Guarda de Seguridad (decir su nombre) ¿En qué le puedo servir?

4.4. Despedida por medio telefónico:

Gracias por comunicarse con Comfenalco Antioquia. (Permita que el usuario cuelgue primero el teléfono).

5. Queda prohibido:

- Demostrar afán, quejarse de sus problemas o las dificultades propias del servicio; una persona ajena a la operación no le aportará la solución.
- Consumir alimentos (incluido el chicle) o bebidas al momento de atender una persona.

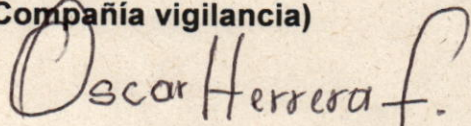
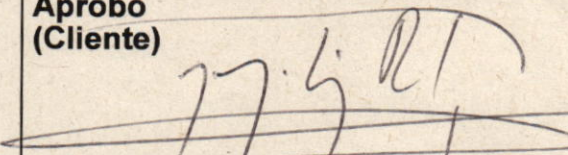
- Nunca decir NO, no sé, no es conmigo, eso no me toca; cuando tenga que negar o restringir un servicio, una solicitud u otro asunto, hágalo cortésmente y con fundamento.
- Utilizar palabras soeces o irrespetuosas en cualquier intervención durante la prestación del servicio.

NUNCA DECIR	DECIR
No No sé	Lo invito para que se acerque al puesto de información, donde le ofrecerán claridad sobre su inquietud.
Ese no es mi trabajo	Con mucho gusto, la persona que lo puede orientar es...
Tiene la razón, fue horrible.	Comprendo su situación
Cálmese	Permítame señor(a) lo acompaño al puesto de información.
Evitar calificativos como: Mamita, papito, Negrita(o), Amiga (o), Hermano, Doñita, Doña, Compadre, Patrón, Cielo, Mi vida, Mi amor, Mijo(a), Viejito(a), parceró.	Señor, señora, joven, niña o niño.

El Guarda de Seguridad es el primer momento de verdad que experimentan las personas que visitan las instalaciones que usted protege, por eso su servicio es pieza fundamental en la imagen que las personas se llevan de usted, el cliente y la compañía que representa.

“Que nadie venga a ti sin irse mejor y más feliz”

Madre Teresa de Calcuta

Revisó (Compañía vigilancia) 	Aprobó (Cliente) 
--	---