**NOMBRE: José Eduardo Cruces Avendaño.**

**Cc.1090501986**

**Respuesta al punto F**

* **Protocolo de servicio personal al cliente**

Se puede decir que son el conjunto de normas que sirven para entablar una comunicación correcta con el cliente, a fin de generar un ambiente agradable durante la interacción con este.

Primero que todo es importante atender al cliente de forma amable, hacer todas las consultas posibles para obtener toda la información necesaria de sus requerimientos, de igual manera nos mostramos atentos para escuchar al cliente y tratamos de ponernos en su lugar y comprender sus necesidades, y por ultimo ofrecer una solución fiable y que solucione el inconveniente que presenta este.

Todo este proceso es indispensable ejecutarlo en la mayor brevedad posible, demostrando una gran capacidad de respuesta y con una comunicación correcta para evitar malos entendidos con el cliente.

* **Protocolo de servicio al cliente por teléfono**

Corresponde a la buena gestión a la hora de atender y gestionar requerimientos de clientes a través del canal de la telefonía.

* Se requiere responder la llamada de forma ágil y oportuna, hay que recordar que un cliente se impacienta cuando no contestan las líneas telefónicas.
* Hay que saludar de manera cordial, identificándonos correctamente para que el cliente sepa con quien habla
* Se debe hablar de forma pausada y clara, para que la otra persona nos entienda lo que decimos, hay que recordar que no tenemos frente a frente al otro.
* Ser claros y precisos con la información que hay que darle al cliente, de esta manera se evitan malos entendidos.
* Conservar siempre la tranquilidad y no alterarnos cuando lo haga el cliente
* Cuando no podamos solucionar una petición, es importante re-direccionar la llamada a un área de mayor apoyo o pedir un tiempo de espera al cliente (avisando a este el tiempo promedio para que no se canse de esperar)
* En el caso de no poder dar solución, es indispensable solicitar la información personal al cliente y darle un lapso de tiempo para devolver la llamada a dar la adecuada respuesta.
* Explicarle al cliente cual es el proceso a seguir, y preguntarle si tiene alguna otra inquietud.
* Por último agradecerle al cliente por haber llamado y despedirse recordándole con quien habló.
* **Protocolo de servicio al cliente por mensajes de voz y correo electrónico**

Es el conjunto de recomendaciones para atender de manera correcta las peticiones solicitada vía e-mail.

* Primero que todo es indispensable que dicho correo sea única y exclusivamente para dicho institucional
* Conservar una copia de los correos prioritarios o de suma importancia, y procurar darles una respuesta más agil a estos
* Hacer un breve resumen de los que vamos a comunicar en el “ASUNTO”
* Empezar la comunicación relacionando la solicitud o referenciando el correo que hemos recibido
* Escribir siempre en un tono impersonal
* Ser concisos, escribir de manera clara y entendible
* Redactar frases claras y breves
* No utilizar mayúsculas sostenidas en el mensaje
* Relacionar todos los datos necesarios al final del escrito, tales como el nombre, cargo, teléfono de contacto, etc…
* Revisar antes de enviar el mensaje que no se hayan cometido errores ortográficos, o verificar que el destinatario sea el correcto.
* **La asertividad**

Corresponde a la forma correcta de comunicarnos con el cliente, o como dirían coloquialmente “saber llegarle”. Siempre es importante hablar con la verdad, sea cual sea la respuesta que esperar el cliente. Obviamente conservando siempre un tono amigable y el respeto por el cliente.

Es importante no ocultar nada para evitar inconvenientes e inconformidades por parte de los clientes, y lógicamente tratando siempre de mostrar preocupación, e interés por satisfacer las necesidades del cliente.

* **La empatía**

Es una habilidad fundamental a la hora de atender clientes. Corresponde a comprender la situación de la otra persona, a ponernos en los zapatos de los demás.

Una de las formas mas comunes de mostrarnos empáticos hacia los clientes es utilizar frases como “comprendo lo que siente en este momento” o “también me sentiría así en su situación”.

De esta forma se transmite una sensación de atención y comprensión al cliente, pero además es primordial mostrarse interesado en darle respuesta y solución a su conflicto.

* **La escucha activa**

Es dedicarles la atención necesaria a nuestros usuarios. Es una forma muy sencilla y eficaz de demostrarle al cliente verdadero interés y respeto por su situación.

Para ellos se requiere: Mantener la concentración para entender y comprender las exigencias de nuestro cliente, tener paciencia y no interrumpir lo que nuestro usuario nos expone, tener empatía y ser amable con su situación y demostrar interés por resolver sus peticiones.

* **Satisfacción de los clientes**

Corresponde a la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus exigencias. Comparando las expectativas previas y el valor percibido al finalizar la prestación de nuestro servicio.

Para identificar de manera eficaz estos aspectos es importante que la organización cree mecanismos que cuestionen y evalúen el grado de satisfacción de los clientes en relación de nuestro servicio prestado. Esto brindara oportunidades para plantear oportunidades de mejora.

Si se pudiera plantear esto en una ecuación seria: (VALOR PERCIBIDO – EXPECTATIVA= GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)