

# Protocolo de Comunicación para Instalaciones

## 1. Protocolo de Comunicación con el Cliente

### a. Confirmación Inicial (48-72 horas antes de la instalación)

- **Método de comunicación:** WhatsApp, mensaje de texto o llamada telefónica.
- **Mensaje de ejemplo:**

Buen día, [Nombre del Cliente]. Le confirmamos que la instalación de sus persianas/toldos está programada para el [día] a las [hora]. Estaremos llegando al domicilio [dirección] para realizar el servicio. Si tiene alguna duda o desea hacer algún cambio en la fecha, por favor háganos saber. ¡Gracias!

### b. Confirmación el Día de la Instalación (1-2 horas antes)

- **Método de comunicación:** WhatsApp o llamada telefónica.
- **Mensaje de ejemplo:**
- Buen día, [Nombre del Cliente]. Nuestro equipo de instalación está en camino a su domicilio. Estaremos llegando alrededor de las [hora estimada]. Por favor, cualquier detalle adicional que considere importante, no dude en comentarnos. ¡Nos vemos pronto!
- **Objetivo:** Dar tranquilidad al cliente y asegurar que estén listos para recibir al equipo.

### c. Confirmación de Llegada al Lugar de Instalación

- **Método de comunicación:** Llamada o mensaje corto al llegar al lugar.
- **Mensaje de ejemplo:**
- Hola, [Nombre del Cliente]. Ya estamos en su domicilio listos para iniciar la instalación. Le mostraremos el proceso y cualquier detalle que necesite saber. ¡Gracias por su paciencia!
- **Objetivo:** Informar al cliente que el equipo ha llegado y está listo para comenzar.

## 2. Documentación Previa a la Instalación

- **Email o WhatsApp (enviado un día antes de la instalación)**
- **Resumen de la Instalación:**
  - **Detalles del servicio:** Qué productos se van a instalar (persianas, toldos, etc.)
  - **Tiempo estimado:** Cuánto tiempo tomará la instalación, por ejemplo, 1-2 horas.
  - **Proceso:** Una breve explicación de lo que se hará durante la instalación, como el montaje de soportes, pruebas de funcionamiento y limpieza posterior.
- **Ejemplo de mensaje/documentación:**
- Estimado [Nombre del Cliente],
- A continuación, le proporcionamos un resumen del proceso de instalación programado para el [día] a las [hora]:
  - Producto a instalar: [Persianas/toldos especificados]
  - Tiempo estimado de instalación: [1-2 horas]

- - Detalles del proceso: Instalaremos los soportes y mecanismos necesarios. Posteriormente, realizaremos pruebas de funcionamiento para garantizar que todo está en orden. Al finalizar, limpiaremos el área de trabajo para su comodidad.
- Si tiene alguna duda, por favor no dude en comunicarse con nosotros.
- Atentamente,
- [Nombre del equipo de instalación/SUNDECK]

### **3. Entrenamiento en Atención al Cliente para Instaladores**

**Objetivo:** Preparar a los instaladores para interactuar de manera eficiente y profesional con los clientes, resolviendo sus dudas y generando confianza.

- **Capacitación en "Escucha Activa":** Enseñar a los instaladores a escuchar las preocupaciones del cliente y asegurarse de entender completamente sus expectativas antes de comenzar.
- **Simulaciones de atención al cliente:** Realizar ejercicios de rol donde los instaladores practiquen situaciones comunes con los clientes, como responder a preguntas sobre el proceso de instalación o sobre cómo usar el producto.
- **Explicación de Funcionalidad:** Instruir a los instaladores a que, al finalizar la instalación, expliquen al cliente cómo usar y mantener el producto, asegurándose de que el cliente esté completamente satisfecho.
- **Protocolo para tratar quejas:** En caso de que el cliente tenga alguna observación negativa, los instaladores deben estar capacitados para responder de manera calmada y profesional, remitiendo el asunto a un superior si es necesario.

#### **Ejemplo de situación de atención al cliente:**

Cliente: ¿Cómo puedo limpiar correctamente las persianas sin dañarlas?

Instalador: Muy buena pregunta. Para limpiar sus persianas, le recomendamos utilizar un paño suave ligeramente humedecido con agua. Evite el uso de productos abrasivos o químicos fuertes, ya que podrían dañar el material. Si tiene alguna duda, puede contactarnos en cualquier momento y estaremos encantados de asistirle.

Implementar este protocolo ayudará a mejorar la experiencia del cliente, evitará confusiones y creará una imagen profesional y organizada de la empresa.

### **CONCLUSIONES**

La implementación de este protocolo de comunicación y atención al cliente no solo optimizará el proceso de instalación, sino que también fortalecerá la relación con los clientes, generando confianza y satisfacción. Al establecer una comunicación clara y proactiva, los clientes se sentirán valorados y bien informados en cada etapa, lo que reducirá malentendidos y aumentará la eficiencia operativa. Además, capacitar a los instaladores en atención al cliente asegurará que cada interacción refleje profesionalismo, ayudando a crear una imagen sólida y organizada de la empresa, lo que se traducirá en lealtad y recomendación por parte de los clientes.

