

## **PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE**

### **ASESOR Y CAJERO DEL CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL (CAE)**

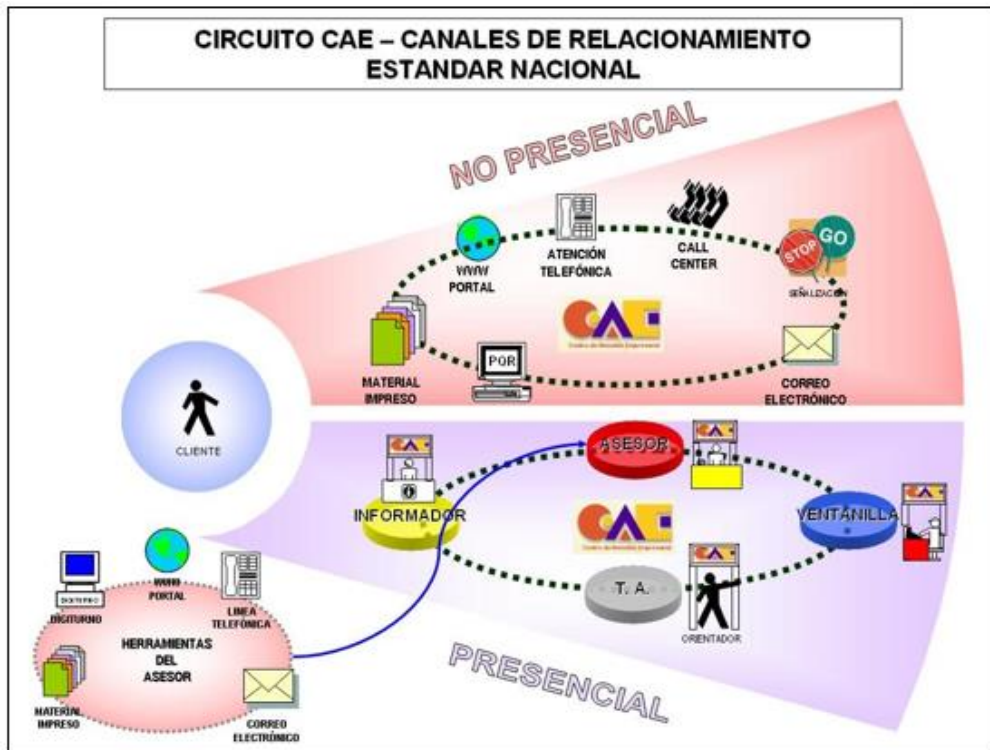
#### **OBJETIVO**

Este protocolo pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento de los asesores y cajeros en los Centros de Atención Empresarial “CAE” sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización en cualquiera de las sedes y/o canales de relacionamiento CAE visitadas por el emprendedor.

#### **ESCENARIO**

El punto de asesoría se constituye en el proceso “clave” del CAE y por lo tanto, debe estar ubicado en una zona preferencial a nivel de la sede.

Los componentes mínimos para la asesoría deben ser: Material informativo, acceso a páginas web (portal, DIAN), lista de chequeo, línea telefónica habilitada, correo electrónico, servicio de impresión habilitado, *display* del sistema Digiturno, acceso al sistema Digiturno.



La atención presencial implica una comunicación inmediata: el asesor o cajero CAE y el empresario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

El colaborador que atienda este punto en lo posible debe tener carpetas con información de los servicios CAE para entregar al usuario, de igual manera debe tener acceso a la consulta de los canales virtuales (portal crear empresa, página DIAN).

Debe interactuar tanto con el sistema Digiturno en cuanto a asignar turnos preferenciales a los emprendedores que van a formalizar su empresa.

Se pueden presentar dos grados de especialización a nivel de los asesores (los cuales dependen de la complejidad de la respectiva Cámara y/o de su capacidad instalada), sus roles se describen posteriormente:

- **Asesores Especializados y cajero**
- **Asesores Jurídicos**

A nivel genérico lo que se espera del punto de asesoría es:

“Resolver cualquier duda del empresario, asistir al empresario en las consultas de nombre, marca, uso de suelo y código de actividad económica, diligenciamiento virtual de la minuta (en caso de persona jurídica) y RUT (página DIAN), suministrar información específica para cualquier trámite que requiera el empresario.”.

#### **ROL ASESOR ESPECIALIZADO Y CAJERO:**

Son responsables de asesorar integralmente al empresario en los trámites de formalización de su empresa y en las responsabilidades posteriores como empresarios y demás temas registrales, dentro de sus actividades puntuales se pueden citar:

- Indagar e interpretar las necesidades del cliente
- Explicar las formas jurídicas para constituir empresa
- Explicar detalladamente el paso a paso para la constitución y formalización de empresa.
- Asistir al emprendedor en la generación del pre-RUT de ser necesario.

- Realizar consultas en su pantalla
- Apoyar el diligenciamiento del formulario de matrícula
- Apoyar la búsqueda del código CIU, uso de suelo, homonimia, etc.
- Asesorar sobre otros trámites de registros.
- Asesorar sobre responsabilidades del empresario por la actividad económica a ser desempeñada en temas de salud pública, medio ambiente e incendios, entre otros.

### **ROL ASESOR JURÍDICO:**

Son responsables de asesorar al empresario en los temas jurídicos relacionados con los registros públicos, dentro de sus actividades puntuales se pueden citar:

- Informa tipos secretarios para constitución de empresas.
- Asesora inscripción y devolución de documentos.
- Asesora en el registro de proponentes.
- Es *back up* del asesor especializado.

**RESPONSABLES:** Asesor CAE.

**FASES:**

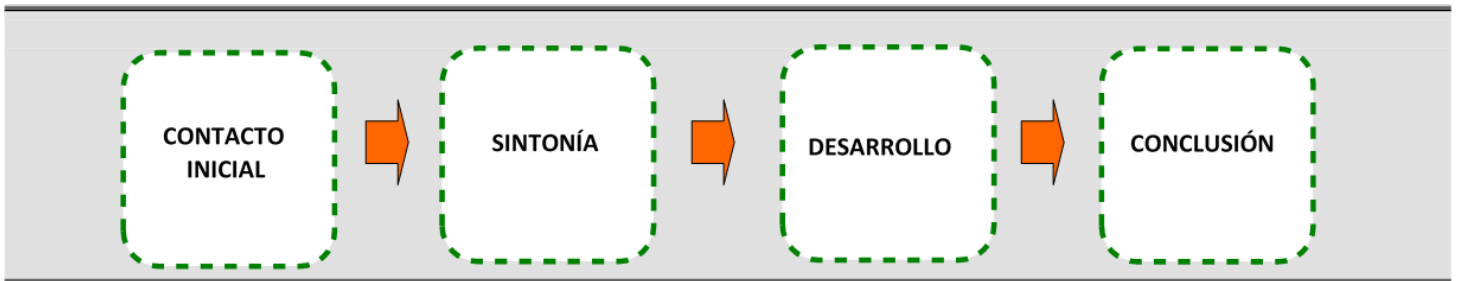
#### **QUÉ HACER**

#### **CONTACTO INICIAL**

- El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima relajado.
- Partiendo de una imagen cuidada, tanto personal como de los pedestales y las terminales, damos la bienvenida al empresario con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable).

- Seguidamente, le acogemos amablemente y de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda.

## COMO HACERLO



***Buenos días / Buenas tardes,  
Soy (nombre),  
¿En qué puedo ayudarle?***

### SINTONÍA

#### QUÉ HACER

- A continuación, escuchamos activamente al empresario y, de ser posible, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.
- En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.
- Identificaremos las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto para hacer más agradable el trato.

- Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.

## **CÓMO HACERLO**

**Señor(a), \_\_\_\_\_**

***Sí, le entiendo, efectivamente...***

***Entonces, lo que usted necesita es...***

***Si no le he entendido mal, usted quiere decir...***

## **QUÉ HACER**

### **DESARROLLO**

Una vez concretada la necesidad, realizaremos las preguntas específicas sobre la materia y aclararemos los posibles aspectos confusos para proceder a ofrecer la información que el empresario solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases).

Se pueden presentar las siguientes alternativas relacionadas con la identificación de la necesidad:

- Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio.
- Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).
- Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.
- Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.

**CÓMO HACERLO**

<b>INFORMACIÓN TÉCNICA</b>	
<b>Si señor(a), _____</b>	
Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	<b><i>¿Usted ya ha realizado algún trámite o consulta relacionado con la idea de negocio?</i></b>
Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos). Por ejemplo: Formalizar el RUT	<b><i>Específicamente, ¿En cuál paso le podemos colaborar?</i></b>
Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	<b><i>¿Usted ya ha conocido o ha realizado algún trámite o consulta relacionado con la constitución / legalización de empresa?</i></b>
Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.	<b><i>Permítame por favor la respectiva documentación.... gracias.</i></b>

## QUÉ HACER

- Ofrezca acompañamiento y explique pasos a seguir.
- Si el caso lo requiere, consultaremos con otros colaboradores CAE para obtener la información necesaria.
- Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explicándoselos al empresario de una manera clara y sencilla.
- En el caso de no poder resolver la necesidad del empresario en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas.

## CÓMO HACERLO

<b>INFORMACIÓN TÉCNICA</b>	
Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	<p style="text-align: center;"><b><u>Marco de actuación</u></b></p> <p><b><i>Se debe informar al cliente acerca de los diferentes programas con que cuenta la respectiva Cámara (si existen), posteriormente debe suministrarle información detallada</i></b></p>



	<b><i>sobre cómo acceder a estos programas (verbal y/o escrita).</i></b>
Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).	<b><i>Con mucho gusto Sr (a) _____ mi objetivo a partir de este momento es garantizar que Ud. se constituya en un nuevo empresario para el mejoramiento de la competitividad de nuestro país.</i></b>
Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	<b><i>Con mucho gusto Sr (a) _____ mi objetivo a partir de este momento es garantizar que Ud. se constituya en un nuevo empresario para el mejoramiento de la competitividad de nuestro país.</i></b>
Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.	<b><u>Marco de actuación</u></b> <b><i>Se debe informar al cliente acerca de la revisión de los requisitos al</i></b>

***igual que los próximos pasos a seguir (verbal y/o escrita).***

**QUE HACER**

- Información complementaria.
- Informe sobre los tiempos de respuesta tanto para la constitución de PN y PJ como de tiempos para contar con el NIT.

**COMO HACERLO**

<b>INFORMACIÓN TÉCNICA</b>	
Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	<b>N.A.</b>
Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).	<b>Sr (a)_____ para efectos de establecer nuestro estado de avance al igual que la secuencia de pasos a seguir tomaremos como referencia esta lista de chequeo la cual se constituirá de ahora en</b>

	<b>adelante en nuestra herramienta de gestión.</b>
Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	<b>Sr (a)_____ para efectos de establecer nuestro estado de avance al igual que la secuencia de pasos a seguir tomaremos como referencia esta lista de chequeo la cual se constituirá de ahora en adelante en nuestra herramienta de gestión.</b>
Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.	<b>N.A.</b>

## **INFORMACIÓN GENERAL**

Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	<b>N.A.</b>
---	-------------

Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).

**De igual manera el CAE cuenta con diferentes canales a través de los cuales podemos realizar varios de los pasos citados en nuestra lista de chequeo.**

**Marco de actuación:**

**Describa los diferentes canales con que cuenta el CAE amparándose en las diferentes consultas incluidas en la lista de chequeo.**

Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.

**De igual manera el CAE cuenta con diferentes canales a través de los cuales podemos realizar varios de los pasos citados en nuestra lista de chequeo.**

**Marco de actuación:**

**Describa los diferentes canales con que cuenta el CAE amparándose en las diferentes consultas incluidas en la lista de chequeo.**

Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.

**N.A.**

**QUE HACER**

**CONCLUSIÓN**

- Al término de la atención, verificaremos la conformidad del empresario con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al empresario como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.
- Realice la entrega de la lista de chequeo diligenciada resaltando que de todas formas es responsabilidad del empresario las consultas y la secuencia de pasos.
- Preguntar inquietudes finales.
- Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

**COMO HACERLO**

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	<b>Señor(a). ¿Alguna inquietud adicional?</b>
Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de Constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).	

Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.

Revisión de requisitos para la Constitución / legalización de empresa.

**Muchas gracias por su consulta. Que  
pase un buen día/ tarde.**

## **RECOMENDACIONES**

### **INTENTAR**

- Mantener orden en nuestras terminales.
- Cuidar nuestro aspecto externo.
- Acoger y tratar al empresario de manera amable y cordial.
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del empresario y reformular los hechos importantes.
- Hable siempre de Usted, utilice palabras cordiales( por favor y gracias, sí señor, claro que sí con mucho gusto)
- Mantenga el interés permanente por el cliente demostrando preocupación por satisfacer su necesidad

### **EVITAR**

- Coger llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención.
- Tutear, el aspecto de la persona y su tono de voz pueden engañar.

- Interrumpir, una pausa aunque sea larga, no significa que el empresario haya terminado su exposición.
- Sacar conclusiones precipitadas.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **CARACTERÍSTICAS – ATRIBUTOS DEL SERVICIO EN LOS CAE**

Para que un servicio al empresario sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación se mencionan los más significativos:

#### **CONFIABLE**

Que se presten los servicios de tal forma que los empresarios confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento a los empresarios.

#### **AMABLE**

Que se brinde a los empresarios el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

#### **EFFECTIVO**

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los empresarios.



## **OPORTUNO**

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido, caracterizándose por la rapidez y eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes del empresario, tanto de información, asesoramiento o tramitación.

## **TRANSPARENTE**

Suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el tema de interés solicitado por el empresario.

## **ACTUALIZADO**

Anticipándose a las necesidades cambiantes y renovando de manera constante la información que se facilite.

## **LENGUAJE SENCILLO**

Comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.

## **EMPATÍA**

Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

## **TOLERANCIA**

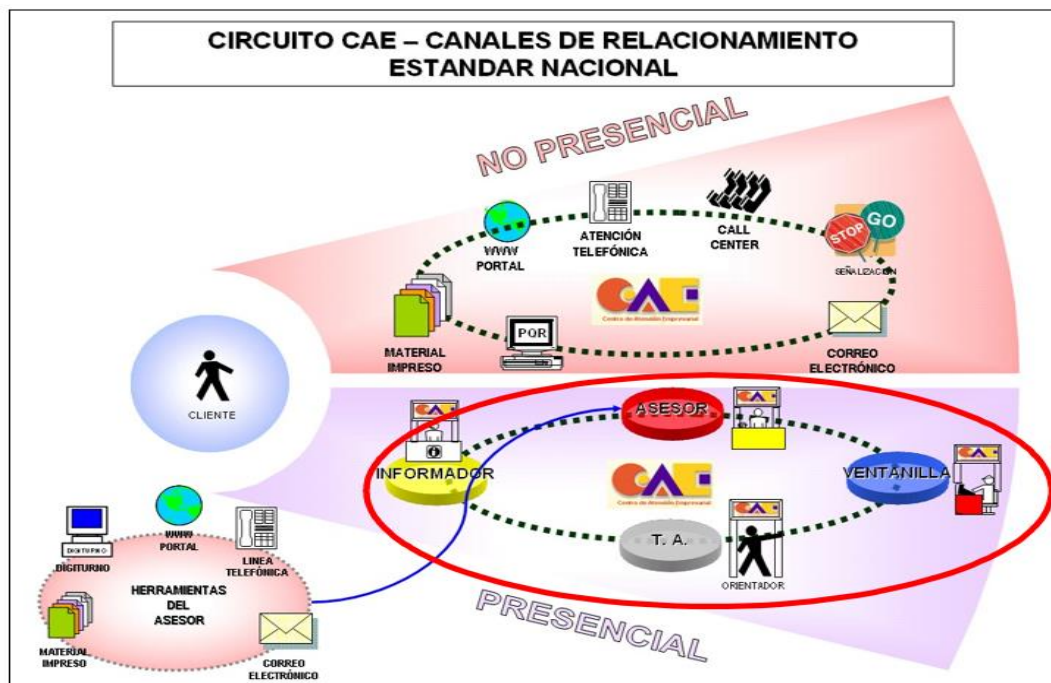
Capacidad que se tiene para comprender al empresario en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

## PAUTAS COMPORTAMENTALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LOS CAE

Los CAE´s deben establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde el empresario se sienta a gusto con el servicio, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

## CANALES DE ATENCIÓN

Se disponen de los siguientes canales mediante los cuales el empresario podrá acceder a los servicios que presta el CAE garantizando que el empresario quede satisfecho. Para efectos del presente protocolo se profundizara en el canal presencial – ovalo rojo.



## **ATENCIÓN PRESENCIAL:**

Es cuando el empresario recurre personalmente a los CAE a solicitar algunos de los servicios, trámites, realizar petición una queja o un reclamo entre otras.

## **FACTORES IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL**

**LA VOZ:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el empresario, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

**EL ASPECTO:** La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene el empresario respecto al CAE. Con el aspecto físico se mostrará una imagen corporativa con el sello distintivo del CAE.

La apariencia personal de los colaboradores del CAE produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los empresarios se formen una impresión de anomalía en el punto de servicio.

Los empresarios esperan de nosotros (as) una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestro punto de servicio.

Los colaboradores del CAE estarán siempre bien presentados (as), uniformados (as) cuando así se determine e identificados (as) con su respectivo carnet a la vista del empresario.

**EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando. Por otro lado, la expresión de la cara es relevante, una sonrisa que no sea falsa ni forzada, esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

**LA POSTURA:** La postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

**Sus modales hablan por usted; éstos brindan al empresario una imagen positiva o negativa, tanto de usted como del servicio ofrecido en los CAE's.**

**Debemos tener en cuenta que como colaboradores del CAE, somos la representación del mismo y el primer y principal contacto que los empresarios tienen con el CAE.**

## **ESCUCHAR NOS AYUDA A COMUNICAR**

La mayor parte de nuestro tiempo nos la pasamos escuchando a los empresarios. Debemos hacer que la comunicación se transforme en retroalimentación (feedback) donde se facilite la acción de retorno para garantizar que nuestro mensaje llegue tal y como es y sea comprendido.

Para ello se recomienda:

- *Escuchar activamente.*

- *Entenderlo como una oportunidad única de aprendizaje donde estemos conscientes de que el ciudadano puede aportarnos grandes cosas.*
- *Tomar notas.*
- *Solicitar más información.*
- *Formular preguntas y reclamar ejemplos prácticos.*
- *Resumir la información que nos ha aportado el interlocutor.*

Para ello se utiliza la escucha activa que busca el saber escuchar y el cual se convierte en un elemento primordial en el proceso de la comunicación, pues permite obtener información útil de la persona que nos está hablando, además de hacerle sentir que se le está respetando, facilitando el entendimiento y la comprensión.

Es por esto que no solo basta con oír sino que es necesaria una escucha donde se requiere un esfuerzo añadido de nuestra parte. Consiste en poner atención a lo que dice, a lo que silencia y a lo que deja entrever entre líneas.

## **LA ESCUCHA ACTIVA SIGNIFICA ALGO MÁS QUE OÍR. HABLEMOS MENOS Y ESCUCHEMOS MÁS**

### **REGLAS PARA TENER EN CUENTA:**

- Tener intención de ayuda
- Intentando tener un mínimo nivel de confianza en nosotros mismos y no sentirnos dubitativos ante nuestro interlocutor.
- Sabiendo elegir los momentos oportunos, ralentizando la conversación y abordándola con precisión.
- Siendo concretos sin andarnos por las ramas.

- Eliminando la prevención
- Proporcionando privacidad.
- Ofreciendo un entorno agradable y libre de interferencias.
- Utilizando un lenguaje adecuado a los conocimientos y al nivel de nuestro cliente.
- No emitiendo juicios de valor.

## **PROCESO DE ESCUCHA**

La mayoría de las personas creen que el proceso de escucha se caracteriza simplemente por escuchar y responder, pero este consta de 4 fases:

**SENTIR:** Se caracteriza por oír y captar expresiones verbales y no verbales. En esta fase se debe tener mucho cuidado al producir inferencias motivadas en lo que sentimos y/o percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva se pueden convertir en distorsiones.

**INTERPRETAR:** Es la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende

**EVALUAR:** Fase donde se valora la información que hemos recibido, su forma de utilización, y en qué momento tenemos la suficiente para poder responder.

**RESPONDER:** Es el momento donde damos la información que necesita interlocutor.

## **VENTAJAS DE UNA ESCUCHA ACTIVA**

Entre las ventajas que proporcionan la escucha activa, podemos enumerar las siguientes:

- *Reduce la tensión.*
- *Ayuda a comprender a los demás.*
- *Sirve, como ya hemos dicho, de fuente de aprendizaje.*
- *Estimula la cooperación con los demás.*
- *Aumenta la confianza del interlocutor.*
- *Proyecta una imagen de inteligencia y respeto en el empresario.*

## **TÉCNICAS DE ESCUCHA**

Las siguientes técnicas nos van a ayudar a realizar una verdadera escucha activa:

- *Establecer un clima agradable e intentar que el empresario se encuentre a gusto.*
- *Oírlo en sus propios términos.*
- *Tener una formación acorde a los contenidos que queremos transmitir.*
- *Ser comprensivo con sus circunstancias.*
- *Evitar las distracciones.*
- *Escuchar y resumir las ideas esenciales.*
- *Repetir lo que ha dicho.*
- *Comprender la estructura interna de su mensaje.*
- *Escuchar como si tuviéramos que realizar un informe.*
- *Preguntar.*
- *Tomar notas.*

## **HACIA LA BÚSQUEDA DE LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS**

En general para nosotros la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, enfrentamiento, confrontación. Pero son comunes en nuestro diario vivir.

Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía. Entre otros aspectos debes tener en cuenta los siguientes:

- No te muestres nunca agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adáptate a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Presta atención a las necesidades de todos.
- Reconoce los valores de los demás tanto como los propios.
- Separa el problema de las personalidades.
- Sé duro con el problema pero suave con las personas.
- Trázate como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar

<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS (ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA)</b>	
<b>OFRECER DISCULPAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expresar "lo siento", "lamento que",...</li><li>• Evitar justificarse</li><li>• Evitar criticar al empresario, otros empresarios, otros colaboradores, sectores, ...</li></ul>



<b>EMPATIZAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar", ...</li> <li>• Evitar comunicar ansiedad o impaciencia</li> <li>• No interrumpir al empresario enojado; dejar que se desahogue.</li> </ul>
<b>TRANQUILIZAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo",...</li> <li>• Explicar qué va a hacer para ayudar al empresario.</li> <li>• Usar un lenguaje accesible al empresario.</li> </ul>
<b>ESPECIFICAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer preguntas para establecer los hechos.</li> <li>• Escuchar al empresario y dar muestras de asentimiento.</li> <li>• Repetir lo esencial del relato del empresario para mostrar/confirmar su comprensión.</li> </ul>
<b>ACTUAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según corresponda iniciar la solución del problema</li> <li>• Vencer dificultades (creatividad)</li> </ul>
<b>ASEGURAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según corresponda: informar de la corrección de problemas.</li> <li>• Informar de los avances realizados en la corrección del problema.</li> <li>• Indicar al empresario los pasos siguientes cuando sea necesario.</li> </ul>

<b>TIPOLOGÍAS DE EMPRESARIOS</b>		
<b>TIPOLOGÍAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>NORMAS PARA SU TRATAMIENTO</b>
<b>DESAGRADABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca discusión</li> <li>• Pretende llevar siempre la razón</li> <li>• Pertenece al grupo de los</li> </ul>	<p><b><u>Cómo tratarle:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar que hable cuanto quiera</li> <li>• Ser pacientes al</li> </ul>

	<p>eternos descontentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Habla bruscamente.</li> </ul>	<p>escucharle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Conservar la calma, el dominio de la situación</li> </ul> <p><b><u>Evitar:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Discutir</li> <li>· Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos</li> <li>· Entrar en su juego provocativo</li> </ul>
<p><b>DISTRAÍDO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se distrae constantemente</li> <li>· Su expresión es de ausencia</li> <li>· No escucha</li> </ul>	<p><b><u>Cómo tratarle:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Concentrar su atención sobre pocos asuntos</li> <li>· Despertar su interés y curiosidad con datos precisos</li> </ul> <p><b><u>Evitar:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Distraerse</li> <li>· Cansarle</li> <li>· Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica</li> </ul>

<p><b>SILENCIOSO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Rostro sin expresión · Aspecto de no escuchar</li> <li>· Apenas responde a las preguntas; no pregunta</li> </ul>	<p><b><u>Cómo tratarle:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Escucharle con simpatía</li> <li>· Conducir la conversación hacia el servicio que interese</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Manifestar impaciencia</li> <li>· Distraerse</li> <li>· Perder la misión de oferta del Servicio</li> </ul>
<p><b>INDECISO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Es incapaz de tomar una decisión</li> <li>· La duda es su manera de ser</li> <li>· Pide consejo continuamente</li> </ul>	<p><b><u>Cómo tratarle:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Darle consejos útiles</li> <li>· Ser sus asesores</li> <li>· Descubrir sus motivaciones e interés</li> </ul> <p><b><u>Evitar:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Dejar languidecer la entrevista, la conversación</li> <li>· Abandonar al cliente a su suerte.</li> <li>· Esperar que él/ella tome la iniciativa</li> </ul>

<p><b>IMPORTANTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intenta demostrar que posee un conocimiento infalible</li> <li>• Los servicios, los negocios no le causan problemas</li> <li>• Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones</li> <li>• Puede que sea más competente que nosotros</li> </ul>	<p><b><u>Cómo tratarle:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar con mucha atención</li> <li>• Dar importancia a sus ideas</li> <li>• Ser muy pacientes y atentos</li> </ul> <p><b><u>Evitar:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrariarle</li> <li>• Dejarse impresionar por sus conocimientos</li> <li>• Mostrarse desconcertados</li> </ul>
<p><b>PRESUROSO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestra impaciente, nervioso, agitado</li> <li>• Consulta a menudo su reloj</li> </ul>	<p><b><u>Cómo tratarle:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucharle con atención</li> <li>• Fijar su atención en los puntos básicos del servicio</li> <li>• No hacerle perder tiempo</li> </ul> <p><b><u>Evitar:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enredar nuestra argumentación</li> <li>• El nerviosismo</li> </ul>

<p><b>REFLEXIVO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se toma mucho tiempo para reflexionar</li> <li>· Es lento de movimientos y palabras</li> <li>· Parece que su tiempo es ilimitado</li> </ul>	<p><b><u>Cómo tratarle:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Escucharle con atención</li> <li>· Tomarse tiempo</li> <li>· Repetir los argumentos en términos diferentes</li> </ul> <p><b><u>Evitar:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Ser bruscos</li> <li>· Presionarle</li> <li>· Demostrar impaciencia en terminar la conversación</li> </ul>
<p><b>TÍMIDO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Le falta conocimiento del servicio</li> <li>· Teme cometer errores</li> <li>· La falta de confianza en sí mismo</li> <li>· Tiene dificultades para expresar lo que quiere</li> </ul>	<p><b><u>Cómo tratarle:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· La argumentación debe ser amplia.</li> <li>· Preocuparse de que nos comprenda.</li> <li>· Crear un clima de confianza.</li> </ul> <p><b><u>Evitar:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Hacer muchas preguntas</li> <li>· Acentuar su incomodidad</li> <li>· Mostrarse impacientes o incómodos ante su timidez.</li> </ul>

<b>MINUCIOSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Sabe perfectamente lo que desea</li> <li>· Es concreto y conciso</li> <li>· Suele ser tajante y utiliza pocas palabras</li> <li>· Exige rapidez, atención y eficacia</li> <li>· Desea información exacta y respuestas concretas</li> </ul>	<p><b><u>Cómo tratarle:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Demostrar seriedad y atención hacia él/ella</li> <li>· Trato correcto y amable</li> <li>· Dar una respuesta precisa y concreta</li> <li>· Ser ordenado en la forma de solicitar y ofrecer información</li> <li>· A ser posible ofrecerle información escrita</li> <li>· Demostrar eficiencia</li> </ul>
------------------	---	--

## PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

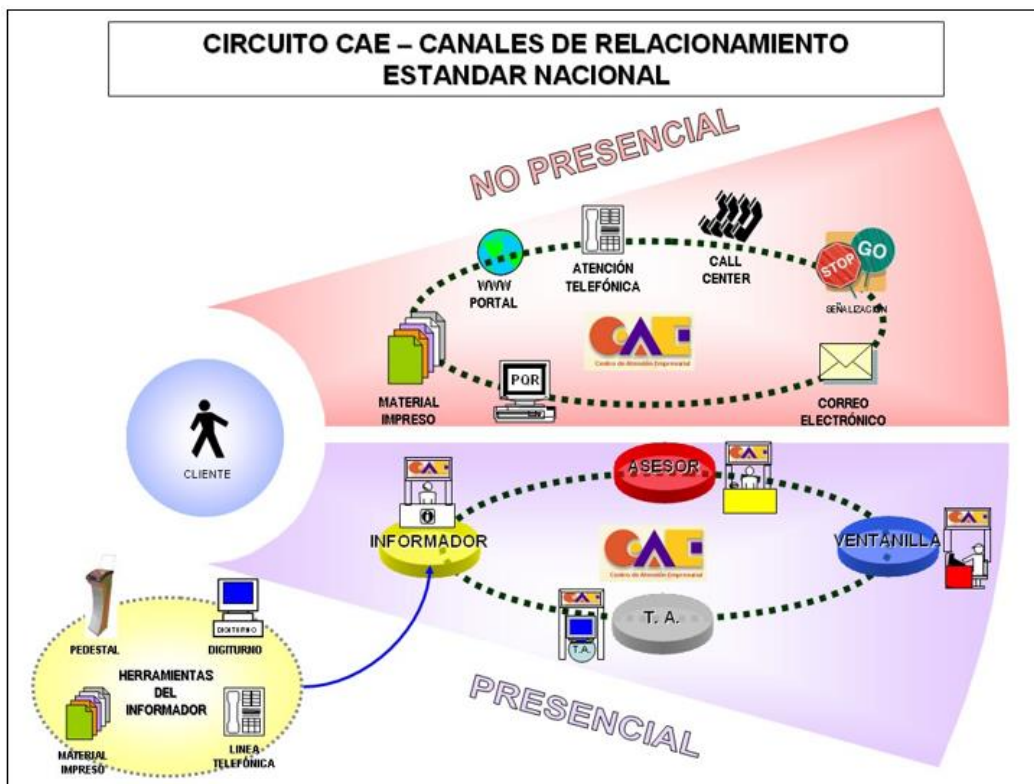
### INFORMADOR CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL (CAE)

#### OBJETIVO

Este protocolo pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento de los informadores en los Centros de Atención Empresarial “CAE” sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización en cualquiera de las sedes y/o canales de relacionamiento CAE visitadas por el emprendedor.

## ESCENARIOS

El punto de información debe ser el primer contacto con el empresario y/o emprendedor y por lo tanto, debe estar ubicado en la zona de ingreso de la sede. Los componentes mínimos del punto de información deben ser: Digiturno / pedestal, material informativo, línea telefónica, colaborador CAE “informador” Digiturno (opcional para pedestal), tablero de información “circuito CAE”.



La atención presencial implica una comunicación inmediata: el informador CAE y el empresario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

## **ROL INFORMADOR:**

Interpretar e identificar las necesidades de los emprendedores con el objetivo de brindar al empresario la información básica que requiere para realizar su trámite (crear y constituir su empresa) y direccionarlo dentro de la sede utilizando la asignación de turnos, cuando así corresponda, de igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta el CAE.

**RESPONSABLES:** Informador CAE

## **FASES**



## **QUÉ HACER**

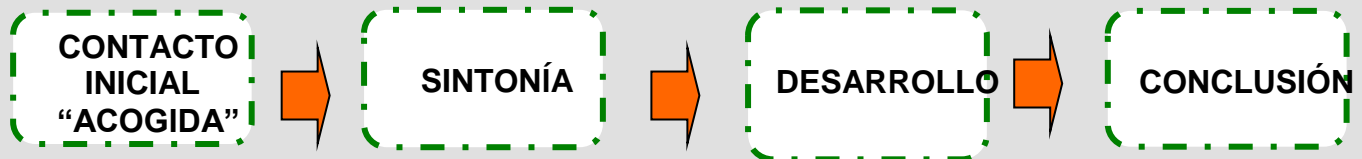
### **CONTACTO INICIAL**

- El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima relajado.
- Partiendo de una imagen cuidada, tanto personal como de los pedestales y las terminales, damos la bienvenida al empresario con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable).
- Seguidamente, le acogemos amablemente y de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda.



## COMO HACERLO

*Buenos días / tardes, bienvenido al Centro de Atención al Empresario CAE  
soy (NOMBRE), ¿En qué puedo ayudarle?*



## QUÉ HACER

### SINTONÍA

- A continuación, escuchamos activamente al empresario y de ser posible, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo, moviendo la cabeza y reforzando con breves comentarios.
- En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.
- Identificaremos las necesidades del empresario, pidiendo si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto para hacer más agradable el trato.
- Se pueden presentar las siguientes posibles situaciones:
  - A. Trámites para crear empresa
  - B. Solicitud o renovación de matrícula.
  - C. RUT
  - D. Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites.

E. Consultas sobre: Homonimia, CIIU, uso de suelos, otros de la terminal de autoservicio.

- Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.

## COMO HACERLO

<b>INFORMACIÓN GENÉRICA</b>
<p><b><i>Si señor(a), ¿Qué información está buscando? Sí, le entiendo, efectivamente... Entonces, lo que usted necesita es... Si no le he entendido mal, usted quiere decir...</i></b></p>

<b>INFORMACIÓN TÉCNICA</b>	
	<b><i>Si señor(a),</i></b>
Trámites para crear empresa	<b><i>¿Usted ya ha realizado algún trámite relacionado con la creación de su empresa?</i></b>
Solicitud o renovación de matrícula.	<b><i>¿Usted viene a solicitar o renovar su matrícula mercantil, tiene alguna duda al respecto?</i></b>

RUT	<i>¿Viene a solicitar su RUT. (Pre Rut o formalizar)?</i>
Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites.	<i>¿Requiere que le asesoren en...?</i>
Consultas sobre: Homonimia, CIIU, uso de suelo otros de la terminal de autoservicio	<i>Quiere consultar sobre (repetir la opciones o aclararla)</i>

**DESARROLLO**

**QUÉ HACER**

- Una vez concretada la necesidad, explique los pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio que el empresario solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases).
- Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explicándoselos al empresario de una manera clara y sencilla.
- En el caso de no poder resolver la necesidad del empresario en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas.

**COMO HACERLO**

<b>INFORMACIÓN TÉCNICA</b> <i>Perfecto señor(a)</i>	
Trámites para crear empresa	<i>Le daré el turno para que el asesor le dé información detallada y completa sobre (los trámites, o Rut, o matrícula, o</i>

	<i>asesoría jurídica etc.) según el caso expuesto.</i>
Solicitud o renovación de matrícula.	<b><i>Le daré el turno para que pase a la ventanilla X a solicitar o renovar la matrícula o solicitar su RUT.</i></b>
RUT	<b><i>Le daré el turno para que pase a la ventanilla X a solicitar o renovar la matrícula o solicitar su RUT.</i></b>
Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites.	<b><i>Le daré el turno para que el asesor le dé información detallada y completa sobre (los trámites, o Rut, o matrícula, o asesoría jurídica etc.) según el caso expuesto.</i></b>
Consultas sobre: Homonimia, CIIU, uso de suelo otros de la terminal de autoservicio	<b><i>Por favor pase a la terminal de autoservicio (si hay orientador: allí le darán indicaciones para acceder a la información).(si no hay orientador: por favor revise las opciones y escoja la relacionada con la información que está buscando)</i></b>

## **QUE HACER**

Entregue ficha de Digiturno.

Direccione hacia el pedestal de Digiturno.

## COMO HACERLO

Entregue ficha de Digiturno	<b>Señor(a) este es su turno el número X</b>
Direccione hacia el pedestal de Digiturno	<b>Señor(a) por favor diríjase al pedestal que se encuentra (indicaciones: al frente al lado etc.) y oprima el botón X tome la papeleta de turno y ese será su número de atención</b>

## QUE HACER

Informe los pasos a seguir y direccione.

## COMO HACERLO

- A.** Debe esperar a que el número aparezca en pantalla y acercarse para ser atendido.
- B.** Si no tiene el formulario: Le hago entrega del formulario por favor diligencielo, si tiene alguna duda por favor acérquese y le ayudare, del contrario estará listo para pasar a la ventanilla X.
- C.** Si tiene formulario diligenciado: ¿Usted desea que revisemos el formulario? (si sí: revíselo e informe datos faltantes o informe que está listo) ahora por favor diríjase a la ventanilla x en que le atenderán cuando aparezca el número de su turno. (si no: perfecto señor(a) por favor diríjase a la ventanilla x en que le atenderán cuando aparezca el número de su turno.
- D.** Asignar citas con el asesor ej. Sr. Usted requiere ser atendido por el asesor, no obstante hay X turnos que le tomaran aproximadamente X minutos, ¿Desea esperar o quiere que le sea agendada un cita?

**CONCLUSIÓN**

**QUÉ HACER**

- Al término de la atención, verificaremos la conformidad del empresario con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al empresario como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.
- Preguntar sobre inquietudes finales.
- Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

**COMO HACERLO**

***Señor(a). ¿Alguna inquietud adicional?***

***Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde***

**RECOMENDACIONES PUNTUALES**

**INTENTAR**

- Mantener orden en nuestros puestos de trabajo.
- Cuidar nuestro aspecto externo.
- Acoger y tratar al empresario de manera amable y cordial.
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del empresario y reformular los hechos importantes.
- Hable siempre de Usted, utilice palabras cordiales( por favor y gracias, sí señor, claro que si con mucho gusto)

- Mantenga el interés permanente por el cliente demostrando preocupación por satisfacer su necesidad
- Indique con la mano la dirección de la terminal

## **EVITAR**

- Tomar llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención.
- Tutear, el aspecto de la persona y su tono de voz pueden engañar.
- Interrumpir, una pausa, aunque sea larga, no significa que el empresario haya terminado su exposición.
- Sacar conclusiones precipitadas.

## **PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE**

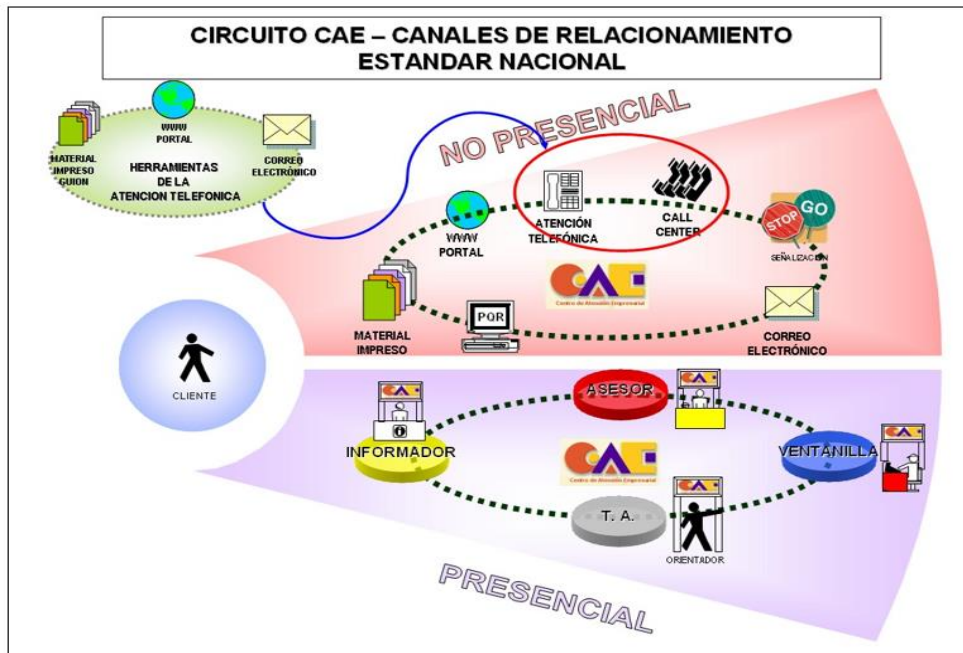
### **ATENCIÓN TELEFÓNICA CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL (CAE)**

#### **OBJETIVO**

Este protocolo pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento de los profesionales de atención telefónica en los Centros de Atención Empresarial “CAE” sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización en cualquiera de las sedes y/o canales de relacionamiento CAE visitadas por el emprendedor.

## ESCENARIOS

Los componentes mínimos para la atención telefónica deben ser: Material informativo, portal [www.crearempresa.com.co](http://www.crearempresa.com.co), sitio CAE diseñado por la CC, salida a Internet.



La atención presencial implica una comunicación inmediata: el asesor CAE y el empresario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

### ROL ATENCIÓN TELEFÓNICA:

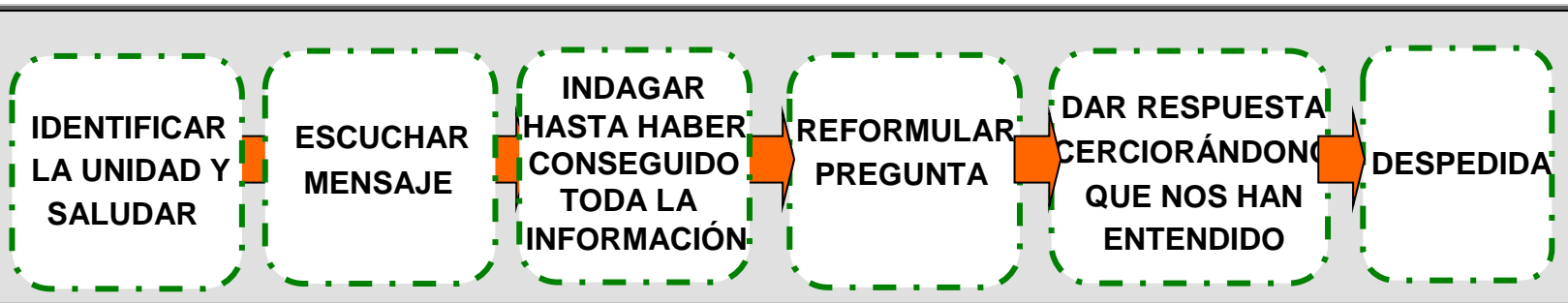
Brindar al empresario(a) un servicio telefónico oportuno, cálido y amable. De igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta el CAE.



**RESPONSABLES:** Colaboradores líneas de atención telefónica – Secretarías – Informador CAE – Asesor CAE.

## FASES

En nuestros CAE, se atenderá el teléfono de manera rápida, amable y con un saludo personalizado. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.



## QUÉ HACER

### IDENTIFICAR LA UNIDAD Y SALUDAR

Al igual que ocurre en la atención presencial, el contacto inicial con el empresario puede marcar el resto de la conversación telefónica. Por este motivo, presentarse correctamente es fundamental para causar una buena primera impresión al empresario.

- Al descolgar el teléfono, indicaremos el área a la cual el empresario se está dirigiendo, seguidamente, le saludaremos amablemente identificándonos para que sepa quién es su interlocutor y por último, nos ofrecemos para ayudarle.

## **COMO HACERLO**

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre entidad. Buenos días/tardes, habla (nombre)..... ¿en qué le puedo ayudar?

***Centro de Atención Empresarial,  
Buenos días/tardes, le habla (Nombre),  
¿En qué puedo ayudarle?***

- Si debe hacer que el empresario espere:
  1. Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  2. Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
  3. Espere a que el empresario le conteste.
  4. Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

**Nota 1:** Si la espera es de 1 a 3 minutos, de la opción al empresario(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al empresario(a) su número telefónico y le diga que lo llamará.

**Nota 2:** Cuando el empresario(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.

- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:
  - a. Explíquele porqué debe transferir la llamada.
  - b. Pregúntele al empresario(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.

- c. Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.

**Nota:** Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

**ESCUCHAR  
MENSAJE**

**QUÉ HACER**

- Tras identificarnos y saludar al empresario, escucharemos con interés y sin interrupciones al interlocutor hasta que finalice la formulación de su consulta, sin anticiparnos ni presuponer lo que va a decir.
- Una vez que ha terminado de hablar, nos cercioraremos de haberle entendido resumiendo la información que nos ha transmitido y mostrando nuestra comprensión del problema utilizando breves comentarios.

**COMO HACERLO**

- Sí, le comprendo. Efectivamente...*
- Si no le he entendido mal, usted necesita...*

**QUE HACER HASTA HABER CONSEGUIDO TODA LA INFORMACIÓN**

**INDAGAR**

- Si el mensaje transmitido por el empresario no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su consulta.
- En el caso de que el mensaje transmitido por el empresario sea confuso, se realizará una aproximación paulatina mediante preguntas abiertas.

## COMO HACERLO

*¿Podría concretar con más detalle...?*

*¿Le importaría explicármelo con mayor profundidad...?*

## QUE HACER

- Si nuestra duda hace referencia a algún punto o cuestión concreta de la conversación y disponemos de información general suficiente, realizaremos preguntas cerradas.

## COMO HACERLO

*¿Tiene en su poder el certificado?*

*¿Cuándo presentó la solicitud?*

## QUE HACER

- Para asegurarnos de que hemos comprendido correctamente la problemática y eliminar posibles errores de comprensión, demostraremos al empresario que le hemos escuchado y entendido reformulando su pregunta con nuestras propias palabras y haciendo una síntesis de los datos obtenidos:

**REFORMULAR  
PREGUNTA**

## COMO HACERLO

*Sí, comprendo lo que me dice...  
Entiendo su postura, usted quiere decir...*

## QUÉ HACER

### **DAR RESPUESTA CERCIORÁNDONOS QUE NOS HAN ENTENDIDO**

- Una vez entendida la consulta, transmitiremos la información que nos solicita el interlocutor de la manera más clara posible.
- Nuestra respuesta debe ser concisa e inteligible para el empresario, formulada en un lenguaje sencillo y adaptado a su nivel cultural. En el caso de tener que utilizar términos técnicos en nuestra explicación, deberemos aclarar previamente su significado.
- Asimismo, preguntaremos si existe alguna duda o cuestión que considere deba ser aclarada y le haremos partícipe de las conclusiones de la consulta.
- Finalmente, repetiremos o aclararemos aquellos puntos que nos sean requeridos o que consideremos que deben de ser especificados de nuevo.
- Para asegurarnos de que hemos comprendido correctamente la problemática y eliminar posibles errores de comprensión, demostraremos al empresario que le hemos escuchado y entendido reformulando su pregunta con nuestras propias palabras y haciendo una síntesis de los datos obtenidos:

## COMO HACERLO

*La documentación que necesita para obtener el certificado es...  
Como le he comentado, para poder solicitar un certificado tiene que cumplir  
los siguientes requisitos...*

*En su caso concreto, la información que necesita es...*

## **QUE HACER**

En el caso de no poder dar una respuesta adecuada al empresario, le facilitaremos el contacto de una persona que sí pueda hacerlo. Si fuera posible, intentaremos pasarle directamente con el nuevo interlocutor y, si la línea está ocupada, le mantendremos informado de nuestra gestión.

### *¿Cuándo presentó la solicitud?*

#### **QUE HACER**

#### **DESPEDIDA**

- La última imagen que el empresario se lleva del servicio recibido se produce durante la despedida. Por ello, es importante recordar que cualquier mal detalle producido durante esta fase puede estropear la buena impresión que el empresario pueda tener de nosotros, fruto de nuestro buen trabajo desarrollado durante toda la conversación.
- Por ello, siempre que sea posible, despediremos a nuestro interlocutor por su nombre, de manera amable y cordial, le agradeceremos el haber utilizado nuestros servicios y le invitaremos a que vuelva a contactar con nosotros siempre que lo necesite.

## **COMO HACERLO**

***Gracias por utilizar el servicio de  
información telefónica.***

***Para cualquier otra aclaración, no dude en ponerse en  
contacto con nosotros; que tenga un buen día.***

## **QUE HACER**

Termine la llamada adecuadamente.

## **COMO HACERLO**

- Retroalimente al empresario(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al empresario(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permita al empresario(a) colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al empresario(a)
- Promocione haga mención a los canales de relacionamiento al emprendedor.

## **COMO HACERLO**

*Sí, comprendo lo que me dice...*  
*Entiendo su postura, usted quiere decir...*

## **RECOMENDACIONES PUNTUALES**

### **INTENTAR**

- Utilizar un tono de voz suave y sosegada, al mismo tiempo que seguro y convincente.
- Adaptar el nivel de nuestro lenguaje al de la persona con la que estamos hablando, con el fin de que nos entienda.

- Hablar empleando términos positivos para empalazar con nuestro interlocutor y evitar los negativos.
- Sonreír mientras dure la comunicación, ya que se nota en el tono de la voz.

## **EVITAR**

- Hacer esperar al empresario en el teléfono, tanto antes de que el empleado coja el teléfono como durante la llamada. Si este último caso fuese inevitable, al menos explicar la causa y disculparse.
- Hablar deprisa, no vocalizando correctamente y omitiendo palabras.
- El silencio total mientras escuchamos los problemas del empresario, no haciendo uso de frases cortas que le confirmen que estamos escuchado y comprendiendo su mensaje.

## **PAUTAS COMPORTAMENTALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LOS CAE**

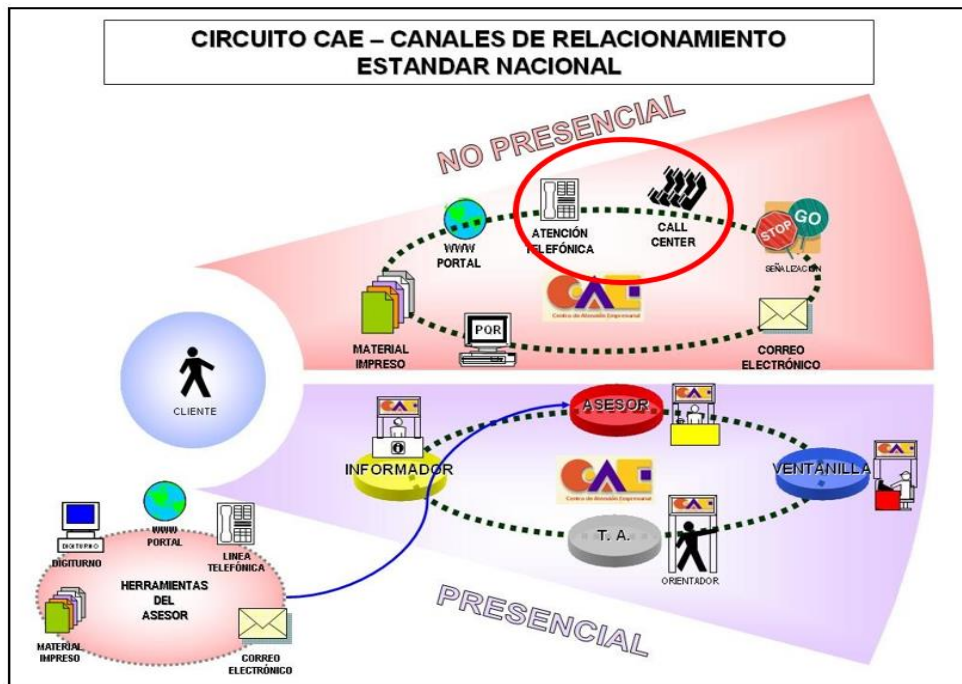
Los CAE´s deben establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde el empresario se sienta a gusto con el servicio, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

## **CANALES DE ATENCIÓN**

Se disponen de los siguientes canales mediante los cuales el empresario podrá acceder a los servicios que presta el CAE garantizando que el empresario quede



satisfecho. Para efectos del presente protocolo se profundizara en el canal no presencial “Atención telefónica”- ovalo rojo.



### ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Es uno de los medios por donde se reciben llamadas que el empresario utiliza para solicitar información, realizar las Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones etc.

La importancia de la atención telefónica

- Bajo costo para el empresario y para el CAE es mucho más económico una llamada que la atención personal.
- Contacto personal, ya que través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual

- Retroalimentación (feedback) porque se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y una comunicación.

## **FACTORES PRINCIPALES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**EL TONO DE VOZ:** Elemento básico en la atención telefónica pues no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir del CAE por ello, la voz debe tener un timbre agradable estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

- Inicio de contacto: Tono cálido y amable
- Momento de dar información: reflejar seguridad.
- Momento de duda o queja
- Cuando se llega a dar la información mostrar seguridad
- Cuando el empresario recurre por una duda o queja reclamo: ser persuasivos, contundentes y seguridad en la voz.
- Fin de información: ser concluyente
- Despedida: tono cálido y amable

**LA VELOCIDAD:** El ritmo de la atención telefónica en general es más lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo lo ideal es adaptar la velocidad a la velocidad del ciudadano que habla.

**PRONUNCIACIÓN:** Es necesario que el colaborador hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el empresario comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular

**LA BUENA ATENCIÓN TELEFÓNICA REQUIERE MUCHO MÁS ESFUERZO  
POR NUESTRA PARTE  
PUES EL EMPRESARIO SE LLEVA SOLO PERCEPCIONES DE QUIENES  
SOMOS.**

## **PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO**

### **1. Contacto inicial:**

En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida al empresario, y se hace una presentación con actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del colaborador que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:

1. Localización: Centro de Atención al Empresario - Cámara de Comercio de Dosquebradas – Sede principal y Sede centro.
2. Buenos días/tardes/noches
3. Se puede añadir la identificación del servidor que recibe la llamada

### **2. Desarrollo de la información:**

El colaborador después de iniciar el contacto con la ciudadanía, pasa a descubrir que es lo realmente quiere, que información necesita y porque se motivó a acudir al CAE. Para ello es necesario:

- Interpretar sus objeciones

- Realizar preguntas
- Otro de los factores importantes en la transmisión eficaz de la información pues el mensaje se debe transmitir de forma clara precisa y comprensible

### **3. Despedida:**

Es el último detalle que el empresario se lleva del CAE. Por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando se posible)
- Agradecer al empresario por haber recurrido al CAE
- Invitarle a que vuelva a contar con el CAE cuando lo necesite.

### **REGLAS PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN**

- Hacer sentir al empresario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto pues no se le ve al interlocutor.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al empresario cuando él está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes.
- Cuando el empresario hable, se debe hacerle entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación.

**SI UN EMPRESARIO QUE NOS LLAMA POR PRIMERA VEZ RECIBE UNA MALA IMAGEN DE NOSOTROS ES POSIBLE QUE NO VUELVA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA**

## **TÉCNICAS PARA OBTENER INFORMACIÓN**

**PREGUNTAS ABIERTAS.** Permiten al empresario que desarrolle su información con mayor profundidad

*¿Podría explicármelo con mayor profundidad...?*

**PREGUNTAS CERRADAS.** Inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto.

*¿Es usted persona jurídica?*

**PREGUNTAS ALTERNATIVAS.** Permite al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles y ayudan a tomar decisiones.

*¿El trámite lo realizo el mes pasado o este mes?*

## **PONERSE EN EL LUGAR DEL EMPRESARIO**

Es importante darle a entender lo que el empresario siente y que el perciba que se le está escuchando.

*Si señor entiendo su posición...*

*Comprendo lo que me dice*

*Tiene usted la razón*

## **PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE**

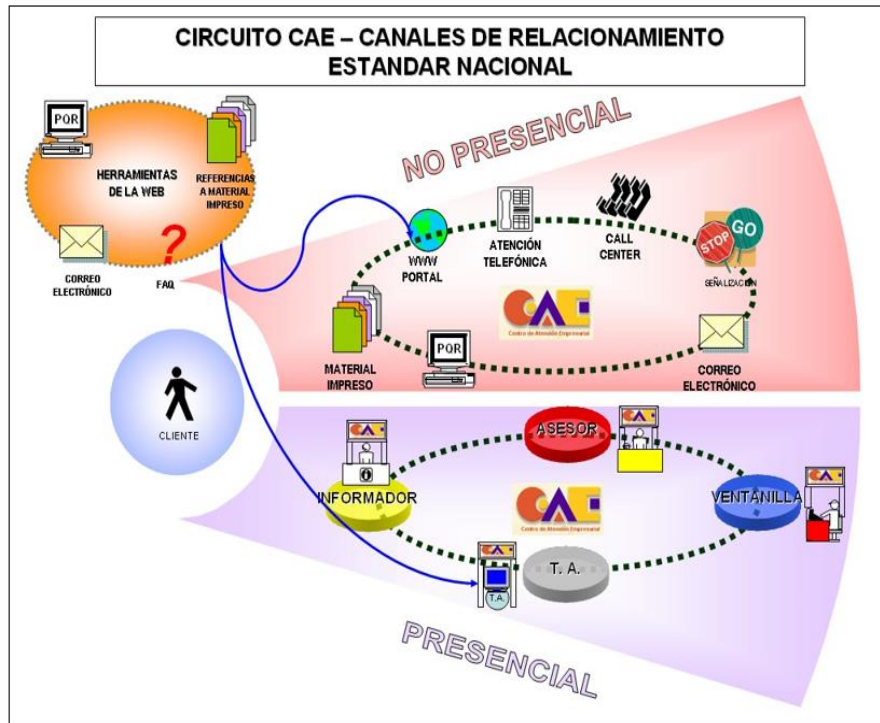
### **SERVICIOS VIRTUALES CENTRO DE ATENCIÓN EMPRESARIAL (CAE)**

#### **OBJETIVO**

Este protocolo pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento de todos los funcionarios responsables por la administración de los contenidos virtuales propios del Centro de Atención Empresarial “CAE” sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización en cualquiera de las sedes y/o canales de relacionamiento CAE visitadas por el emprendedor.

#### **ESCENARIOS**

Los componentes mínimos para la consulta de información en la web son: Material de consulta de referencia, FAQ, componentes de SQR, mailing.



Con la modernización y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener unas pautas en cuanto a la página Web ya que es un medio que el emprendedor utiliza para acercarse al CAE y en unos años será el canal más utilizado por toda la comunidad y que nosotros como colaboradores del CAE debemos difundir a toda la ciudadanía como un medio ágil y eficiente.

Se clasifican en tres tipos:

**Página CAE - Portal “crear empresa”:** A través de la página de la Cámara en Internet el empresario puede acceder a la página CAE. En esta página el empresario puede acceder a información básica sobre trámites, hacer consultas de nombre, marca, uso de suelo y código de actividad económica, diligenciar virtualmente la

minuta para crear su empresa y acceder a las páginas de otras entidades para otros trámites y consultas.

**Terminal de Auto-Consulta:** La terminal de auto consulta debe tener el menú CAE en la primera página y una conexión a Internet para acceder la página CAE y de otras entidades. Ofrece los mismos servicios virtuales que la página CAE. Debe tener un letrero que diga “Terminal de Auto consulta” con la franja de color definida y el logo CAE

Nota: En lo posible debe haber un orientador

**Terminal de Auto-Servicio:** La terminal de auto servicio tiene un menú y una conexión a Internet y para acceder la página CAE y de otras entidades. Ofrece los mismos servicios virtuales que las terminales de auto consulta y la página CAE, pero adicionalmente, estas terminales permiten el pago (con una tarjeta prepago) e impresión de certificados (tiene una impresora grande y una pequeña, y un teclado anti vandálico). Debe tener un letrero que diga “Terminal de Autoservicio” con la franja de color definida y el logo CAE

Nota: En lo posible debe haber un orientador

### **OBJETIVO DE LOS SERVICIOS VIRTUALES:**

Brindar al empresario(a) un servicio oportuno, cálido y amable, al igual que contribuir al posicionamiento de los servicios virtuales a nivel del CAE.

**RESPONSABLES:** Funcionarios CAE



## FASES

El nuevo escenario globalizado exige una dinámica muy particular que no coincide con los tiempos de la administración convencional, y por ello el acceso a la información por todos y cada uno de los actores de nuestra sociedad es fundamental para mantenerse.

## QUE HACER



### ACCESO INGRESO

- Brindar a los usuarios la información y soluciones en tiempo real para la realización de trámites y consultas.
- El portal debe generar mejores procesos de comunicación e información con los emprendedores a nivel nacional.
- La Web debe contener información clara, concisa y exacta.

### CONSULTA

- La información debe estar actualizada permanentemente.
- Por medio del portal se puede conocer más en detalle acerca de los trámites para constituir / formalizar empresa de ahí que el lenguaje empleado debe ser claro y amigable para el usuario.
- La Web debe contener segmentos de interactividad como Quejas y Reclamos, Web master, las encuestas, consultas, entre otros.

**SALIDA**

- En el portal se busca recrear y mantener la imagen corporativa del CAE.
- La Web debe ser el espejo de la respectiva cámara, debe ser el punto cardinal y un comunicador oficial de los avances a nivel del CAE.

Deberán estar Disponibles las 24 horas del día para todas las personas que se conecten por Internet a la página web.

## **RECOMENDACIONES PUNTUALES**

### **INTENTAR**

- Emplear un lenguaje claro y directo tanto en los contenidos como en el material informativo.
- Mantener la información actualizada.
- Mantener el estándar de manejo de imagen Cae suministrado por Confecámaras.
- Incluir todos los puntos de atención Cae al igual que suministra información sobre los diferentes canales e relacionamiento con que cuenta el CAE

### **EVITAR**

- Incluir información de dudosa procedencia y/o susceptible de diversa interpretaciones.
- Mantener la información desactualizada.