



PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

Objetivo

Establecer las pautas de conducta que constituyen el marco de referencia para todos los integrantes de la empresa en lo que concierne a su relación con los clientes. En la aplicación de este protocolo, se deben reflejar los comportamientos asociados a los pilares de nuestra cultura:

- ✓ Damos lo mejor para crecer juntos
- ✓ Disfrutamos haciendo la vida más fácil
- ✓ Somos ágiles y confiables
- ✓ Nos atrevemos a ser diferentes

Características del servicio CELSIA

- El cliente es compromiso de todos
- Soluciones en primer contacto
- Tu eres el experto, lo que sabes hace la diferencia
- Cumple lo que prometes
- No existe el “no” como respuesta

Responsabilidades

La responsabilidad directa del cumplimiento de este protocolo corresponde a todos los colaboradores de CELSIA y empleados de las empresas aliadas que tengan contacto directo o indirecto con los clientes de la Compañía.

Las personas que atienden la Línea de Servicio al Cliente dispondrán de un protocolo adicional para el servicio telefónico.

Las personas que pertenecen a empresas contratistas que realizan actividades en terreno, adicionalmente se remitirán al protocolo de servicio para personal de campo.

Las personas que atienden clientes o su rol tiene impacto sobre el servicio deben promover con su ejemplo las conductas registradas en esta guía de servicio.

Protocolo de Servicio

Cualquier persona que pertenezca a CELSIA o a uno sus contratistas aliados y tenga contacto con un cliente en todos los casos debe tener en cuenta:

- Lleva puesto el carné de manera que los clientes puedan confirmar el nombre que le estás dando
- Porta siempre el uniforme impecable y completo de acuerdo con la imagen corporativa. Usa accesorios de tamaño discreto y colores poco llamativos
- Inicia siempre el contacto saludando “Hola mi nombre es... ¿en qué te puedo servir?”. Pregúntale el nombre al cliente y recuérdalo.
- Procura tratar a las personas por su nombre
 - Si la persona se presenta con algún cargo especial (doctor, ingeniero, arquitecto, etc.) conserva el trato que el cliente quiera que le den.

- Si conoces a la persona, trátala dentro del contexto en el que se encuentra
 - Cuando el cliente te trate con confianza, mantén la distancia.
 - No coquetees nunca con un cliente, conserva tu lugar y dale al cliente el lugar que se merece.

 - **Sé una persona agradable:**
 - Establece contacto visual con el cliente
 - Sonríe y ten disposición para servir
 - Empatiza con el cliente y hazlo sentir importante
 - Demuéstrale gratitud
 - Ponle pasión a lo que haces.

 - Brindar un **servicio efectivo:**
 - Escucha atentamente
 - Resume y confirma que lo que entendiste es lo que el cliente está necesitando
 - Empodérate de la situación
 - Procura dar solución desde el primer contacto
 - Resuelve lo que el cliente solicita
 - Entrega la milla de más en cada contacto.

 - Hazle la vida **más fácil** al cliente:
 - Empieza por ponerte en sus zapatos
 - Confía en el cliente
 - Elimina toda la tramitología que puedas
 - Nunca no lo envíes a otro canal para que lo atiendan. El cliente ya es tuyo
 - Sé recursivo, dale opciones ajustadas a su necesidad

 - Nunca le digas al cliente que no lo puedes atender, busca los medios para ofrecerle al cliente alternativas de solución
 - Evita la expresión “no es conmigo”, tú haces parte de la empresa
 - Nunca le traslades la responsabilidad a otra área, a los sistemas, a los procesos o a otros empleados de la compañía
 - Nunca digas “usted tiene”, “es política de la empresa”, “es su responsabilidad”.
 - Evita utilizar en tu explicación términos técnicos o siglas exclusivas de la empresa

 - Evita dar consejos a no ser que sean de uso eficiente de la energía. Evita tocar temas personales, religiosos o económicos.

 - Haz seguimiento al caso que llegue a tus manos para conocer como fue resuelto en caso de tener nuevamente contacto con ese mismo cliente.

 - Trata a todos los clientes de la misma forma, independiente de su condición económica y/o aspecto personal

 - Si encuentras que la persona que atendió antes al cliente, lo hizo incorrectamente o de forma parcial, retroalimenta en forma positiva y constructiva y nunca delante del cliente.

 - Cuando atiendas a un cliente, siempre mantén tu celular en silencio. Devuelve la llamada cuando lo termines de atender. Nunca contestes tu teléfono celular cuando esté atendiendo clientes o haya clientes esperando.
-

- Evita interrumpir la atención que le estás prestando a un cliente. Recurre a otras personas o áreas cuando necesites tener información necesaria para cumplir con la solicitud que el cliente haciendo. No estás sólo cuentas con todo el equipo CELSIA.
- En tu puesto de trabajo
 - Sé ejemplo de orden y aseo.
 - Utiliza los espacios designados para tu descanso y alimentación. Realiza pausas activas de 15 minutos por jornada.
 - Si necesitas descansar o ausentarte, hazlo cuando el número de clientes pendientes de atender pueda ser cubierto por tus compañeros.
- Si hay un teléfono sonando, conteste así no sea tu extensión. Puede ser un cliente. Si es para alguien en particular pide los datos de la persona que llama (nombre, teléfono, asunto) y entrega la razón a quien corresponda. Si la llamada es de un cliente, asegúrate que la persona devuelva la llamada.
- Antes de finalizar cada atención confirma los datos del cliente como teléfono fijo y/o celular, correo electrónico, nombre del cliente y número de identificación. Aprovecha cada oportunidad para actualizar los datos necesarios.
- En la despedida, usa frases como
 - “Nombre del cliente, fue un placer atenderte, ¿le puedo ayudar en algo más?”
 - “Nombre del cliente, muchas gracias por visitarnos o por darnos la oportunidad de mejorar, ¡qué tengas un excelente día!
 - “Nombre del cliente, me encantó ayudarte en la solución”.

Los clientes son de todos.

Cada canal de relación tiene total responsabilidad sobre los clientes, independiente que el cliente sea atendido por otra persona o canal.

Si perteneces a un área de soporte o administrativa y te contacta un cliente, escúchalo, atiéndelo, si está en tus manos ofrécele una solución o la información que requiere. Toma nota de sus datos personales y de su necesidad y comparte la información con Servicio al Cliente.

Recuérdale al cliente que siempre están a su disposición nuestros canales de atención servicioalcliente@celsia.com; 018000 112115, APP EPSA y el portal www.celsia.com
