

## ÍNDICE

1. Oficialización.....	1
2. Control de versiones.....	1
3. Cuadro de responsabilidades.....	1
4. Objetivo.....	1
5. Alcance.....	1
6. Terminología.....	2
7. Políticas.....	2
7.1. Generalidades.....	2
7.2. Recomendaciones generales para las y los Colaboradores.....	2
7.3. Recomendaciones específicas para la atención en presencia del cliente.....	3
7.4. De la comunicación no verbal.....	3
7.5. Frases que se deben evitar en la comunicación verbal.....	4
7.6. De la formulación de preguntas hacía el cliente.....	5
7.7. Tipos de Clientes y como tratarlos.....	5
8. Diagrama general del proceso.....	7
9. Estándares de cortesía.....	7
9.1. Estándar de cortesía para el cliente externo.....	7
9.2. Estándar de cortesía para el cliente interno.....	10
10. Documentos de referencia.....	12
11. Indicador.....	12
12. Anexos.....	12



## 1. OFICIALIZACIÓN

*Autorizado vía electrónica por motivos de contingencia sanitaria (18/08/2020 a las 12:39 pm)*

Autorizó

**Guadalupe Esparza Méndez**

Directora General

*Validado vía electrónica por motivos de contingencia sanitaria (18/08/2020 a las 12:39 pm)*

Validó

**Javier I. Peña González**

Director de Administración y Gestión del Capital Humano

*Validado vía electrónica por motivos de contingencia sanitaria (09/09/2020 a las 11:12 pm)*

Validó

**Gabriel Heredia Marcos**

Director de Operaciones



**Copia NO  
Controlada  
(Para su difusión)**

*Metodología validada vía electrónica por motivos de contingencia sanitaria (18/08/2020 a las 12:39 pm)*

Validó Metodología

**José Daniel Madriz Torres**

Consultor Sr. de Comunicación y Gestión Estratégica

## 2. CONTROL DE VERSIONES

DOCUMENTO ANTERIOR	VERSIÓN	DOCUMENTO ACTUAL	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
N/A	N/A	MA-DG-DA-001	001	– Documento de nueva creación.

## 3. CUADRO DE RESPONSABILIDADES

UNIDADES RESPONSABLES DE EJECUTAR EL PROCESO:	ALCANCE:
Dirección de Administración y Gestión de Capital Humano	– Vigilancia y supervisión de la aplicación del Manual para el personal STAFF.
Dirección de Operaciones	– Vigilancia y supervisión de la aplicación del Manual en Sucursales.

## 4. OBJETIVO

Establecer un soporte teórico sobre los aspectos relacionados a la atención al cliente, que permita incorporar buenas prácticas al momento interactuar con los clientes internos y externos, mediante la implementación de mecanismos y estrategias en materia de cortesía y atención.

## 5. ALCANCE

Aplica para DCH knowwho y todas sus razones sociales.

## 6. TERMINOLOGÍA

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Punto de contacto o Touchpoints</b>	Elementos tangibles o intangibles que entran en contacto con clientes y prospectos (ejemplos: personal de la empresa, uniformes, olores, oficinas, tiempos de entrega, tarjetas de presentación, etc.).
<b>Cliente interno</b>	Es una persona que pertenece a la empresa y toma el resultado o producto de un proceso interno de la organización como recurso para realizar su propio trabajo.
<b>Cliente externo</b>	Es una persona que no pertenece a la organización y solicita satisfacer una necesidad mediante un bien o servicio. Ejemplo: proveedores, prospectos, postulantes, etc.
<b>Cortesía (enfoque a la atención al cliente)</b>	La cortesía es un comportamiento humano, cuya meta es hacer que todos los participantes de un encuentro se encuentren relajados y cómodos el uno con el otro, buscando establecer en todo momento una relación positiva.
<b>Seguridad (enfoque a la atención al cliente)</b>	Se puede relacionar con la ausencia de riesgo o la confianza en algo o alguien, realiza la propiedad de algo donde no se registran o perciben peligros o daños.  En virtud de lo anterior se vuelve importante convertir la seguridad en el servicio como argumento inamovible del negocio que logre que el cliente reconozca nuestra empresa como un centro de negocios confiable que los haga sentir seguros y cómodos.



**Copia NO Controlada**  
(Para su difusión)

## 7. POLÍTICAS

### 7.1. GENERALIDADES

- 7.1.1. La Dirección General, la o el Director de Administración y Gestión del Capital Humano y la o el Director de Operaciones, son los únicos que pueden establecer, modificar o eliminar lineamientos.
- 7.1.2. El incumplimiento de las disposiciones de este Manual podrá repercutir en la aplicación de medidas disciplinarias correspondientes.
- 7.1.3. Las excepciones a este Manual serán consensuadas entre la Dirección General, Dirección de Administración y Gestión del Capital Humano.

### 7.2. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LAS Y LOS COLABORADORES

- 7.2.1. Saluda siempre con amabilidad.
- 7.2.2. Utiliza frases que denoten amabilidad en todo momento como “gracias”, “de nada”, “es un placer”, “a sus órdenes”, etc.
- 7.2.3. Mantén el respeto en todo momento para proteger la comodidad del cliente.

7.2.4. Ante clientes problemáticos: muestra serenidad e interés real y genuino por la resolución de su problema.

7.2.5. Haz que el cliente se sienta importante nombrándolo por su nombre.

7.2.6. Muestra respeto ante las quejas y reclamaciones de los clientes.

7.2.7. No utilices un tono de voz ni muy alto ni muy bajo.

7.2.8. Aprende a reconocer errores ante el cliente, pidiendo una disculpa amable, pero mostrando seguridad en ti mismo; una actitud demasiado servil o por el contrario arrogante, puede deteriorar nuestra imagen ante el cliente.

7.2.9. Muestra siempre un manejo respetuoso del lenguaje, tratando en todo momento de dirigirnos de “usted” con los clientes.

7.2.10. Evita las explicaciones complejas o cargadas de muchos tecnicismos.

7.2.11. No interrumpas y permite que el usuario hable primero.

### 7.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LA ATENCIÓN EN PRESENCIA DEL CLIENTE

7.3.1. Mantén posturas y actitudes correctas, corporalmente interesado y alerta.

7.3.2. Si recibes dinero en efectivo verifica su autenticidad con discreción.

7.3.3. No comas, bebas, fumes, masques chicle etc. en presencia del cliente.

7.3.4. Cuida en todo momento la expresión de tu rostro y lenguaje corporal, especialmente cuando haya deferencia con el cliente.

7.3.5. Habla al cliente mirándole el rostro.

7.3.6. Sonríe cada que te sea posible.

### 7.4. DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

7.4.1. Naturalidad: actúa con naturalidad, sin posturas que hagan sentir incomodo al usuario.

7.4.2. Contacto visual: mira al rostro, ve a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.

7.4.3. Labios: no los muerdas, ni los humedezcas con la lengua. Son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Al momento de escuchar al cliente mantén ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí



**Copia NO  
Controlada**  
*(Para su difusión)*

mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.

7.4.4. Forma de sentarse: no cruces las piernas, mantén ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor.

7.4.5. Evita los movimientos constantes y abruptos: éstos denotan intranquilidad e inquietud.

7.4.6. La voz: la voz dice mucho de la personalidad, utiliza un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado.

7.4.7. Las manos: contrólas en todo momento. Mantén tus manos visibles (ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor).

7.4.8. Aprende a escuchar: una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que se escucha. Para escuchar es importante hacer lo siguiente.

- No interrumpas y no te distraigas.
- Escucha con cuidado las principales ideas.
- Observa a la otra persona cuando te habla.
- Inclínate un poco hacia la persona que te habla.
- Demuestra que estas profundamente interesada e interesado.

## 7.5. FRASES QUE SE DEBEN EVITAR EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

7.5.1. ¿Me entiendes?, ¿Entiende?, etc. frases que connoten que el usuario es poco inteligente.

7.5.2. ¿Y qué esperaba?

7.5.3. Para el caso en donde el cliente busque a una persona en específico evita frases como: “*creo que anda en el baño o tomando café*”, “*está ocupado(a) resolviendo un asunto importante*” y demás frases de denoten que el cliente no es prioridad.

7.5.4. Es que yo no me encargo de eso.

7.5.5. Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.

7.5.6. Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.

7.5.7. Estoy muy ocupado en este momento.

7.5.8. Explíquese bien, porque no lo entiendo.

7.5.9. No sea impaciente, por favor.

7.5.10. No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.



## 7.6. DE LA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS HACÍA EL CLIENTE

En la atención al cliente al igual que cualquier proceso de comunicación convencional, es de lo más normal intercambiar preguntas y respuestas, sobre todo para indagar en la mejor solución ante las inquietudes o problemas que manifieste el cliente. Existen diversas técnicas para la formulación de preguntas, sin embargo, nos enfocaremos solo en las siguientes tres:

Técnica	Consideraciones
Abierta	Son preguntas fáciles que ponen a hablar al cliente, dan confianza y permite obtener información acerca de las necesidades del cliente, ejemplos: ¿Qué se le ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar?, ¿Está contento cómo lo atendieron?, etc.
Pregunta por pregunta (responder una pregunta por otra pregunta)	Son preguntas muy útiles para aclarar las necesidades del cliente y mantener el control de la molestia del cliente. Al momento de formularse deben ser usadas con precaución, ya que hay clientes que no les gusta que les devuelvan preguntas con otras preguntas.
Directa o cerrada	Son preguntas que nos hacen obtener acuerdos entre el cliente y la empresa y ayuda a convencer a los usuarios sobre nuestras políticas para dar atención a ciertos requerimientos. Son preguntas cuya respuesta es solo "sí" o "no". Ejemplo; ¿lo llamo a las 10:00 am?, ¿Establecemos un cita para la firma del contrato?, etc.

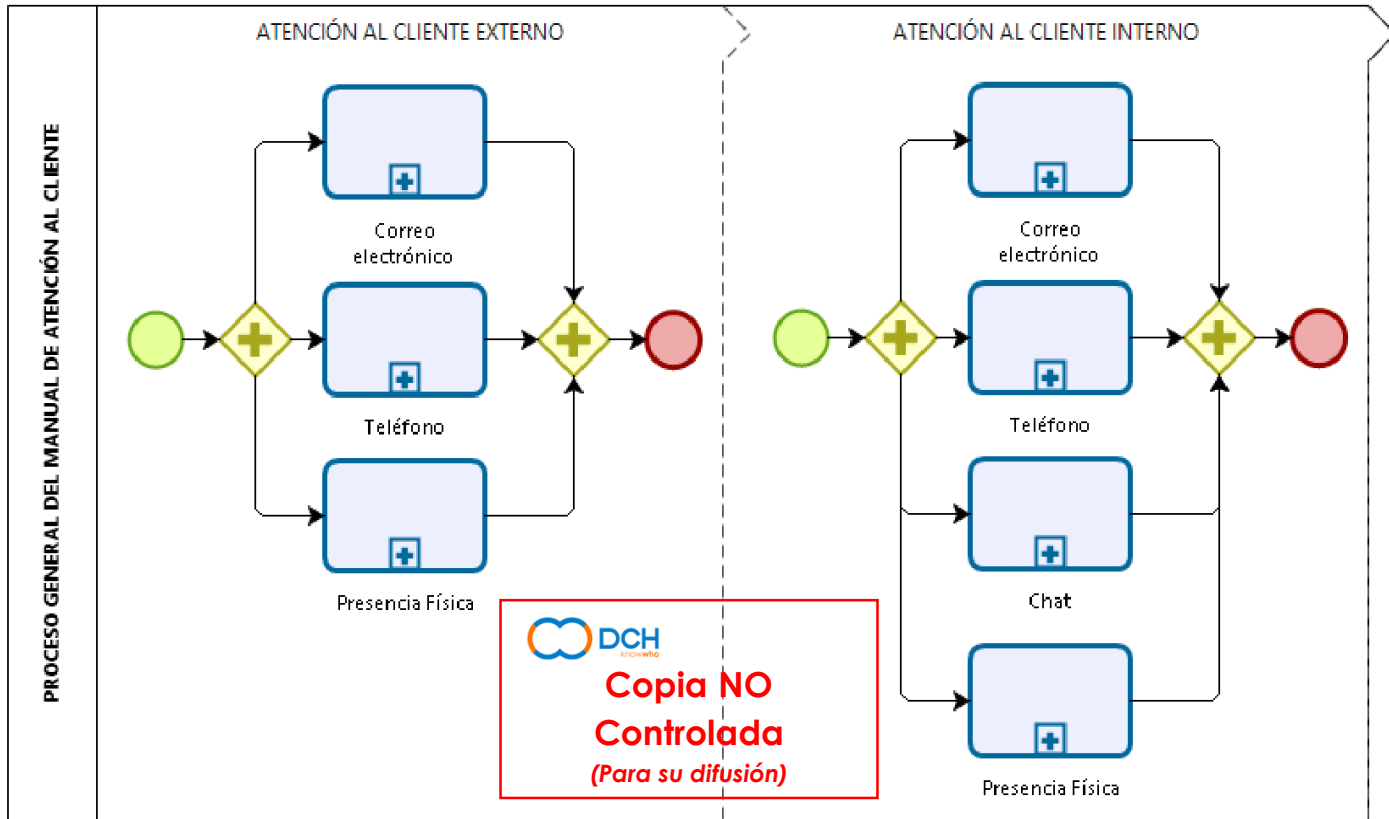
## 7.7. TIPOS DE CLIENTES Y COMO TRATARLOS

Tipos de clientes	Características	Como conducirse
Cliente discudidor	Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo por cada respuesta o propuesta que ofrezcas para atender sus requerimientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Solicita su opinión constantemente.</li> <li>– Habla con un tono suave pero firme.</li> <li>– Concentra la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.</li> </ul>
Cliente enojado	Su tono de voz denota molestia en todo momento. No hay que negar su enojo y se deben evitar decir cosas como "no se enoje".	<ul style="list-style-type: none"> <li>– No te pongas a la defensiva.</li> <li>– Trata de calmar su enojo.</li> <li>– No prometas lo que no se puede cumplir.</li> <li>– Se solidario.</li> <li>– Considéralo en todo momento para negociar una solución.</li> </ul>
Cliente conservador	Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– No seas cortante.</li> <li>– Muestra interés y ten un poco de paciencia.</li> <li>– En la primera oportunidad de silencio, cuestionale si puedes ayudarle en algo más y agradece el ponerse en contacto con nosotros.</li> </ul>

Tipos de clientes	Características	Como conducirse
Cliente ofensivo	En todo momento el cliente tratara de usar adjetivos ofensivos en tu contra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– No seas irónico.</li> <li>– Se excepcionalmente amable.</li> </ul>
Cliente infeliz	Son clientes muy negativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– No intentes cambiarlo por ningún motivo o lo motives a ser feliz.</li> <li>– Procura mejorar la situación o experiencia del cliente con un buen trato.</li> <li>– Muestra amabilidad y comprensión.</li> <li>– Trata de colaborar y satisfacer lo que esta buscando.</li> </ul>
Cliente “siempre se queja”	No hay nada que le guste. En su mente siempre hay pensamientos como “el servicio es malo”, “los precios son caros”, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Asume que es parte de su personalidad y no lo tomes personal.</li> <li>– Separa las quejas reales de las falsas y da el seguimiento adecuado.</li> </ul>
Cliente exigente	Es el que interrumpe y pide atención inmediata.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Trátalo en todo momento con respeto y profesionalismo.</li> <li>– No accedas a todas sus demandas y explícale con amabilidad y firmeza las políticas internas por las cuales no es posible acceder a todas sus demandas.</li> </ul>
Cliente “coqueto”	Hace insinuaciones constantes, piropos, halagos, invitaciones a salir etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mantén una actitud calmada, ubicada y profesional en todo momento.</li> <li>– Ayuda rápidamente a darle solución a su problema para que puedas terminar en breve la comunicación.</li> </ul>
Cliente indeciso o que no habla	Es callado, no muestra aparente interés, no sabe bien que quiere o parece no decidirse por lo que más le convenga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ten paciencia y ayúdalo.</li> <li>– Sugiere alternativas y colabora en la decisión de la compra.</li> </ul>



## 8. DIAGRAMA GENERAL DEL PROCESO




## 9. ESTÁNDARES DE CORTESÍA

### 9.1. ESTÁNDAR DE CORTESÍA PARA EL CLIENTE EXTERNO

Paso	Quién realiza	Descripción
<b>PUNTO DE CONTACTO: CORREO ELECTRÓNICO</b>		
1.	Cliente	<p>Emite correo electrónico.</p> <p>El cliente emite un correo electrónico por cualquiera de las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes.</li> <li>- Compras / Intención de compra.</li> <li>- Quejas, comentarios, sugerencias, etc.</li> <li>- Orientación técnica-legal.</li> </ul> <p>El correo electrónico puede ser a través del formulario de la página de Internet o bien de forma directa con una o un Colaborador.</p>
		<p><b>¿La o el Colaborador puede dar atención al requerimiento?</b></p> <p><b>No</b></p>




Paso	Quién realiza	Descripción										
2.	Colaboradora o Colaborador	<p>Emite una respuesta automática al cliente con la siguiente estructura e investiga con Jefe Inmediato para poder turnar el asunto con la persona indicada dentro de la empresa y turna:</p> <p><i>Hola, buen día (tarde o noche), hemos recibido tu requerimiento, para DCH knowwho eres lo más importante, en breve recibirás la respuesta más adecuada a tu solicitud o bien serás contactado por uno de nuestros Ejecutivos. DCH knowwho agradece tu preferencia. Excelente día.</i></p>										
		<b>Si</b>										
3.	Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta   <b>Copia NO Controlada</b> <i>(Para su difusión)</i>	<p>Atiende requerimiento conforme a las siguientes particularidades:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE REQUERIMIENTO</th> <th>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Informes (diversos)</td> <td>Realiza investigación y emite respuesta vía correo electrónico.</td> </tr> <tr> <td>Compra / Intención de compra</td> <td>Solicita a un Consultor Comercial ponerse en contacto con el cliente y además envía por correo electrónico al cliente los datos del Ejecutivo que establecerá contacto con él para una atención más personalizada en cuanto a sus necesidades.</td> </tr> <tr> <td>Quejas, comentarios, sugerencias, etc.</td> <td>Turna la queja con la o el Director de Administración y Gestión de Capital Humano para su seguimiento y establece contacto con el afectado para evitar represalias.</td> </tr> <tr> <td>Orientación técnica-legal.</td> <td>Solicita a una Ejecutiva o Ejecutivo de Atención al Cliente establecer contacto con el cliente o bien proporcionar la información que corresponda.</td> </tr> </tbody> </table> <p>En el correo donde emite la respuesta, pregunta al cliente si esta satisfecho con la respuesta y mide la satisfacción de la atención.</p>	TIPO DE REQUERIMIENTO	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Informes (diversos)	Realiza investigación y emite respuesta vía correo electrónico.	Compra / Intención de compra	Solicita a un Consultor Comercial ponerse en contacto con el cliente y además envía por correo electrónico al cliente los datos del Ejecutivo que establecerá contacto con él para una atención más personalizada en cuanto a sus necesidades.	Quejas, comentarios, sugerencias, etc.	Turna la queja con la o el Director de Administración y Gestión de Capital Humano para su seguimiento y establece contacto con el afectado para evitar represalias.	Orientación técnica-legal.	Solicita a una Ejecutiva o Ejecutivo de Atención al Cliente establecer contacto con el cliente o bien proporcionar la información que corresponda.
TIPO DE REQUERIMIENTO	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN											
Informes (diversos)	Realiza investigación y emite respuesta vía correo electrónico.											
Compra / Intención de compra	Solicita a un Consultor Comercial ponerse en contacto con el cliente y además envía por correo electrónico al cliente los datos del Ejecutivo que establecerá contacto con él para una atención más personalizada en cuanto a sus necesidades.											
Quejas, comentarios, sugerencias, etc.	Turna la queja con la o el Director de Administración y Gestión de Capital Humano para su seguimiento y establece contacto con el afectado para evitar represalias.											
Orientación técnica-legal.	Solicita a una Ejecutiva o Ejecutivo de Atención al Cliente establecer contacto con el cliente o bien proporcionar la información que corresponda.											
		<b>¿El cliente está satisfecho?</b>										
		<b>No</b>										
4.	Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta	<p>Replantea respuesta de conformidad a las observaciones del cliente y vuelve a enviar correo electrónico.</p> <p>Las encuestas son monitoreadas por la o el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica, por lo tanto el deberá informar sobre inconformidad por parte de los clientes.</p>										
		<b>Si</b>										
5.	Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta	Da por terminado el requerimiento.										
<b>PUNTO DE CONTACTO: TELÉFONO</b>												
6.	Cliente	<p>Realiza llamada telefónica (sin importar que haya marcado a una extensión incorrecta). El cliente realiza una llamada telefónica por cualquiera de las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes.</li> <li>- Compras / Intención de compra.</li> <li>- Quejas, comentarios, sugerencias, etc.</li> <li>- Orientación técnica-legal.</li> </ul>										

Paso	Quién realiza	Descripción										
7.	<b>Colaboradora o Colaborador</b>	<p>Contesta el teléfono conforme al siguiente formato:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menciona tu Área.</li> <li>Saluda con un buen día o buena tarde.</li> <li>Le atiende (menciona tu nombre)</li> <li>Finaliza preguntando ¿Con quién tengo el gusto?</li> </ol> <p>Ejemplo: Capital Humano, buena tarde, le atiende Juan Perez, ¿con quién tengo el gusto?</p>										
8.	<b>Cliente</b>	Proporciona nombre.										
9.	<b>Colaboradora o Colaborador</b>	<p>Responde con el siguiente formato:</p> <p>Hola Sr.(a) (mencionar su nombre), es un gusto atenderle, ¿En qué puedo servirle?</p>										
10.	<b>Cliente</b>	Expresa su requerimiento.										
		<p><b>¿La o el Colaborador puede dar atención al requerimiento?</b></p> <p><b>No</b></p>										
11.	<b>Colaboradora o Colaborador</b>	<p>Le informa amablemente al cliente que le permita unos minutos para corroborar la información en otra área o bien lo transfiere con el Área especializada (la transferencia de llamada se realizará una vez que se conforme la disponibilidad de la persona que lo atenderá, para evitar que el cliente espere o nadie lo atienda.</p> <hr/> <p>En caso de no saber con quién turnar el asunto pregunta con el Jefe Inmediato y procede a transferir la llamada.</p> <hr/> <p><b>Si</b></p>										
12.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	<p>Escucha atentamente al cliente y procede a dar respuesta conforme a las siguientes particularidades:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE REQUERIMIENTO</th> <th>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Informes (diversos)</td> <td>Proporciona la información que requiere el cliente.</td> </tr> <tr> <td>Compra / Intención de compra</td> <td>Escucha atentamente al cliente y realiza preguntas al cliente para conocer el segmento que lo prospectara e informa acerca de precios, servicios, promociones, etc. si el cliente desea establecer una relación comercial se le da la opción de concertar una cita con un Consultor Comercial o bien enlazarlo telefónicamente para mayor información.</td> </tr> <tr> <td>Quejas, comentarios, sugerencias, etc.</td> <td>Escucha atentamente al cliente, registra la queja en un correo electrónico (el cual turnará al Director de Administración y Gestión del Capital Humano) y ofrece soluciones para evitar la pérdida del cliente.</td> </tr> <tr> <td>Orientación técnica-legal.</td> <td>Escucha atentamente al cliente y le proporciona la información solicitada, si no conoce la información, le informa amablemente al cliente que le permita unos minutos para corroborar la información en</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE REQUERIMIENTO	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Informes (diversos)	Proporciona la información que requiere el cliente.	Compra / Intención de compra	Escucha atentamente al cliente y realiza preguntas al cliente para conocer el segmento que lo prospectara e informa acerca de precios, servicios, promociones, etc. si el cliente desea establecer una relación comercial se le da la opción de concertar una cita con un Consultor Comercial o bien enlazarlo telefónicamente para mayor información.	Quejas, comentarios, sugerencias, etc.	Escucha atentamente al cliente, registra la queja en un correo electrónico (el cual turnará al Director de Administración y Gestión del Capital Humano) y ofrece soluciones para evitar la pérdida del cliente.	Orientación técnica-legal.	Escucha atentamente al cliente y le proporciona la información solicitada, si no conoce la información, le informa amablemente al cliente que le permita unos minutos para corroborar la información en
TIPO DE REQUERIMIENTO	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN											
Informes (diversos)	Proporciona la información que requiere el cliente.											
Compra / Intención de compra	Escucha atentamente al cliente y realiza preguntas al cliente para conocer el segmento que lo prospectara e informa acerca de precios, servicios, promociones, etc. si el cliente desea establecer una relación comercial se le da la opción de concertar una cita con un Consultor Comercial o bien enlazarlo telefónicamente para mayor información.											
Quejas, comentarios, sugerencias, etc.	Escucha atentamente al cliente, registra la queja en un correo electrónico (el cual turnará al Director de Administración y Gestión del Capital Humano) y ofrece soluciones para evitar la pérdida del cliente.											
Orientación técnica-legal.	Escucha atentamente al cliente y le proporciona la información solicitada, si no conoce la información, le informa amablemente al cliente que le permita unos minutos para corroborar la información en											



**Copia NO Controlada**  
(Para su difusión)

Paso	Quién realiza	Descripción		
	 <b>Copia NO Controlada</b> <i>(Para su difusión)</i>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>otra área o bien lo transfiere con el Área especializada (operaciones).</td> </tr> </table>		otra área o bien lo transfiere con el Área especializada (operaciones).
		otra área o bien lo transfiere con el Área especializada (operaciones).		
	<p>Cada que finalice la llamada con el cliente debe preguntar si el servicio le pareció bueno, regular o malo e informar a la o el Consultor de Comunicación y Gestión Estratégica.</p>			
		<p><b>¿El cliente está satisfecho?</b></p> <p><b>No</b></p>		
13.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	<p>Replantea respuesta de conformidad a las observaciones del cliente y vuelve a emitir respuesta.</p> <p><b>Si</b></p>		
14.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	<p>Da por terminado el requerimiento.</p>		
<b>PUNTO DE CONTACTO: EN PRESENCIA DEL CLIENTE O PROSPECTO</b>				
15.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	<p>Acude a instalaciones del cliente o prospecto cuidando sus protocolos de acceso y siguiendo nuestro código de vestimenta.</p>		
16.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	<p>Escucha atentamente al cliente y proporciona la información requerida.</p> <p>Dependiendo de lo que se haya platicado previamente en la llamada telefónica, se podrá complementar la atención al cliente con personal especializado en el tema de interés del cliente.</p>		
17.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	<p>Se Despide del cliente o prospecto y le agradece su preferencia e interés en DCH knowwho.</p>		
		<b>Fin del procedimiento.</b>		

## 9.2. ESTÁNDAR DE CORTESÍA PARA EL CLIENTE INTERNO

Paso	Quién realiza	Descripción
<b>PUNTO DE CONTACTO: CORREO ELECTRÓNICO</b>		
1.	<b>Cliente</b>	<p>Emite correo electrónico, solicitando un requerimiento que le permita continuar con su proceso dentro de DCH knowwho.</p> <p><b>¿La o el Colaborador puede dar atención al requerimiento?</b></p> <p><b>No</b></p>
2.	<b>Colaboradora o Colaborador</b>	<p>Orienta a la brevedad al cliente interno sobre quien puede atender su requerimiento o lo localiza por teléfono para informarle al respecto.</p> <p>En caso de no tener conocimiento sobre el requerimiento, realiza consulta con el Jefe Inmediato para que este último lo oriente sobre la mejor respuesta que le puede dar al cliente interno.</p> <p><b>Si</b></p>
3.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	<p>Atiende a la brevedad el requerimiento conforme a las particularidades de cada proceso.</p> <p><b>¿El cliente está satisfecho?</b></p> <p><b>No</b></p>

Paso	Quién realiza	Descripción
4.	Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta	Replantea respuesta de conformidad a las observaciones del cliente interno y vuelve a enviar correo electrónico.
		<b>Si</b>
5.	Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta	Da por terminado el requerimiento.
<b>PUNTO DE CONTACTO: TELÉFONO</b>		
6.	Cliente	Realiza llamada telefónica (sin importar que haya marcado a una extensión incorrecta).
7.	Colaboradora o Colaborador	Contesta el teléfono conforme al siguiente formato: <ol style="list-style-type: none"> <li>Menciona tu Área.</li> <li>Saluda con un buen día o buena tarde.</li> <li>Le atiende (menciona tu nombre)</li> <li>Finaliza preguntando ¿Con quién tengo el gusto?</li> </ol> <hr/> Ejemplo: Capital Humano, buena tarde, le atiende Juan Perez, ¿con quién tengo el gusto?
		<b>No</b>
8.	Cliente	Proporciona nombre y expresa su requerimiento.
		<b>¿La o el Colaborador puede dar atención al requerimiento?</b>
		<b>No</b>
9.	Colaboradora o Colaborador	Le informa amablemente al cliente interno que le permita unos minutos para corroborar la información en otra área o bien lo transfiere con el Área especializada (la transferencia de llamada se realizará una vez que se conforme la disponibilidad de la persona que lo atenderá, para evitar que el cliente espere o nadie lo atienda). <hr/> En caso de no saber con quién turnar el asunto pregunta con el Jefe Inmediato y procede a transferir la llamada.
		<b>Si</b>
10.	Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta	Escucha atentamente al cliente y procede a dar respuesta conforme a las particularidades del proceso.
		<b>¿El cliente está satisfecho?</b>
		<b>No</b>
11.	Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta	Replantea respuesta de conformidad a las observaciones del cliente y vuelve a emitir respuesta.
		<b>Si</b>
12.	Colaboradora o Colaborador	Da por terminado el requerimiento.
<b>PUNTO DE CONTACTO: CHAT</b>		
13.	Cliente	Ingresa a la plataforma informática interna para el servicio de chat dentro de DCH knowwho y emite requerimiento.
14.	Colaboradora o Colaborador	Lee atentamente el requerimiento del cliente interno.
		<b>¿La o el Colaborador puede dar atención al requerimiento?</b>
		<b>No</b>
15.	Colaboradora o Colaborador	Le informa amablemente al cliente interno que le permita unos minutos para corroborar la información en otra área o bien le recomienda a donde se puede dirigir para que le den atención a su requerimiento. <hr/> En caso de no saber con quién turnar el asunto pregunta con el Jefe Inmediato y procede a emitir una respuesta.

Paso	Quién realiza	Descripción
		<b>Si</b>
16.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	Atiende a la brevedad el requerimiento conforme a las particularidades de cada proceso.
		<b>¿El cliente está satisfecho?</b>
		<b>No</b>
17.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	Replantea respuesta de conformidad a las observaciones del cliente interno y vuelve a enviar correo electrónico.
		<b>Si</b>
18.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	Da por terminado el requerimiento.
<b>PUNTO DE CONTACTO: EN PRESENCIA DEL CLIENTE</b>		
19.	<b>Cliente</b>	Acude a lugar de la o el Colaborador que puede darle atención a su requerimiento.
20.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	Escucha atentamente al cliente interno y proporciona la información requerida.
21.	<b>Colaboradora o Colaborador encargado de dar respuesta</b>	Se Despide del cliente interno.
		<b><i>Fin del procedimiento.</i></b>

## 10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	N/A	N/A

EXTERNOS	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	N/A

## 11. INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CALCULO	META
Porcentaje de satisfacción al cliente	$\sum$ Calificaciones obtenidas en la encuesta de satisfacción al cliente / No. Total de encuestas	90%

## 12. ANEXOS

Sin anexos.

