PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

I. Objetivo

La Administración Municipal de Caguas tiene la **misión** de proveer al pueblo acceso a servicios de calidad en forma creativa y efectiva, mediante el uso óptimo de los recursos y la participación activa de la ciudadanía. La misión está enmarcada en nuestra filosofía de gobierno, la **Gobernanza Democrática**. Este modelo de gobierno hace indispensable que mantengamos una relación positiva y actitud genuina de servicio con todos nuestros clientes y constituyentes.

A través de este protocolo reforzaremos las conductas que nos ayudarán a tener éxito en nuestra misión. Estas conductas se definen en nuestro modelo de competencias **Calidad Total Criolla**: Aprendizaje Continuo, Enfoque en el Cliente, Iniciativa y Apoderamiento, Orientación a la Calidad y Trabajo en Equipo. Todos ellos son elementos fundamentales para lograr exceder las expectativas de nuestros clientes.

Este protocolo proveerá una guía uniforme para que todos abordemos el servicio a nuestros clientes de la misma forma. Al referirnos a nuestros clientes, hablamos de nuestros clientes externos al igual que los internos; es decir, ciudadanos, visitantes y todos los compañeros de trabajo del Municipio Autónomo de Caguas.

Cada persona que tenga contacto con cualquiera de nosotros sentirá que nuestro servicio es excepcional. Cada persona sentirá que cuenta con una Administración Municipal solidaria, consciente de sus necesidades y disponible

para identificar opciones que les permitan satisfacer las mismas. Cada persona percibirá que nuestra razón de ser es servirle, porque demostramos alegría y satisfacción al hacerlo. Con cada interacción, nuestros clientes afirmarán que todos los empleados del Municipio Autónomo de Caguas encarnan los valores institucionales: **Lealtad, Humanismo, Integridad, Compromiso, Profesionalismo y Valentía.** En términos simples, cada persona sentirá que ha tenido la mejor experiencia de servicio en cada contacto con nosotros, sin importar con quien haya sido.

II. Alcance

Todos los empleados del Municipio Autónomo de Caguas deben seguir este protocolo de servicio al relacionarse con todos nuestros clientes, tanto externos como internos.

III. Atención Personal

La atención personal es el servicio que ofrecemos a nuestros clientes cara a cara. El cuidado que pongamos en nuestra imagen personal habla del respeto y atención que les damos a nuestros clientes. Nuestra apariencia debe ser profesional y la vestimenta apropiada para el trabajo que realizamos, siguiendo el Código de Vestimenta. Cuando un uniforme es requerido, el mismo debe exhibirse completo y acicalado. Debemos dar especial atención a nuestra higiene personal, mantener el cabello ordenado y limpio, además de las manos y uñas en buen estado.

1. Una gran **sonrisa, contacto visual, la postura erguida** y un **tono de voz amable** le dejan saber al cliente que estamos dispuestos a servirle. De igual manera el lenguaje no verbal que utilicemos debe reflejar nuestro deseo de servir.

2. El área de servicio debe estar limpia, ordenada y libre de alimentos.

3. **Reconocer la presencia del cliente de inmediato** es indispensable. Para esto debemos iniciar la conversación diciendo: "Buenos días, Buenas tardes o Buenas noches, bienvenido al Municipio Autónomo de Caguas, mi nombre es [diga su nombre], ¿en qué le puedo servir?"

4. Si en el momento en el que llega a nuestra presencia un cliente estamos atendiendo a otro (personalmente o por teléfono), debemos reconocer su presencia de inmediato y decirle que lo atenderemos tan pronto finalicemos nuestra gestión con el cliente anterior. Ejemplo: "Buenos Días, bienvenido(a). Mi nombre es [diga su nombre]. Si es tan amable, tome asiento, en breve estaré con usted".

5. Al dirigirnos a las personas les llamaremos dama, caballero, ciudadano, ciudadana, compañero, compañera (a los compañeros de trabajo) o por su nombre. Nunca llamaremos a las personas mija, mijo, negrita, negrito, mamita, papito, amor u otras palabras que a veces utilizamos para referirnos a las personas en un contexto no profesional.

6. Los clientes merecen toda nuestra atención, por tal razón no utilizaremos el celular, no estableceremos conversaciones personales con otras personas o compañeros, no comeremos o realizaremos otras actividades mientras atendemos a un cliente.

IV. <u>Atención Telefónica</u>

La atención por teléfono presenta el reto de no ver al cliente cara a cara, por lo que es importante nos mantengamos concentrados en la llamada y utilicemos

las siguientes guías en el servicio telefónico.

1. Contestaremos una llamada antes del tercer timbre.

2. Todos saludaremos de la siguiente forma: "Buenos días, Buenas tardes o Buenas noches, Municipio Autónomo de Caguas o diga el nombre de su Departamento u Oficina, mi nombre es [diga su nombre], ¿cómo le puedo servir?" ¡Hable con entusiasmo!

3. Una gran **sonrisa, la postura erguida** y un **tono de voz amable** le dejan saber al cliente que estamos dispuestos a servirle. Aunque pensemos que no, las sonrisas se perciben al otro lado del teléfono y sentarán la pauta para un excelente servicio telefónico.

4. Brindemos toda nuestra atención al cliente y en la medida que nos sea posible, tratemos de facilitar el proceso de identificación de soluciones en la misma llamada.

5. Si es necesario transferir la llamada, le daremos al cliente el número de la extensión a la cual transferiremos su llamada y el nombre de la persona contacto. A veces en este proceso se puede caer la llamada, pero el cliente tendrá la información para realizar su gestión posteriormente.

6. Esperaremos a que el compañero conteste para transferir la misma. No hay nada más molestoso para un cliente que pasen la llamada a una extensión que nadie contesta.

Antes de transferir la llamada daremos a nuestro compañero un resumen de

la necesidad del cliente para que este no tenga que repetir lo mismo nuevamente.

8. En ocasiones será necesario poner al cliente en espera. Antes de hacerlo solicitaremos la autorización del cliente y le permitiremos decidir si espera o prefiere llamar después. Es imperativo que le expliquemos la razón y el tiempo aproximado que permanecerá en espera.

9. Al retomar la llamada agradeceremos al cliente por su espera. La misma debe ser breve y no excederá del tiempo que solicitamos al cliente. De ser necesario regresaremos a solicitar un poco más de tiempo al cliente.

10. Si la situación no puede ser resuelta de forma inmediata, le explicaremos la razón y le informaremos la fecha en que recibirá una respuesta.

11. Para mantener la confianza del cliente, es imprescindible que cumplamos con los términos de fechas que hayamos acordado.

12. Si por alguna razón utilizamos el alta voz y en la conversación estará otra persona, lo notificaremos al cliente y presentaremos a la persona que se integrará a la llamada.

13. En ocasiones será necesario tomar mensaje para otro compañero que no está disponible. Lo haremos utilizando el correo electrónico con el nombre del cliente, método de contacto (teléfono o correo electrónico) y un breve resumen de su necesidad. Repetiremos el mensaje al cliente para asegurarnos que la información recibida y anotada sea la correcta.

14. En la medida de lo posible contestaremos los mensajes de inmediato, pero siempre antes de 24 horas.

15. Antes de terminar cualquier llamada telefónica verificaremos si hemos satisfecho la necesidad del cliente y le preguntaremos si existe algo adicional en lo que le podamos servir. Ejemplo: "¿Está usted satisfecho con mi respuesta? ¿Hay algo más en lo que le pueda servir en el día de hoy?"

V. Atención Virtual o Mediante Correo Electrónico

Es la atención que damos a nuestros clientes utilizando cualquier plataforma virtual, siendo la más formal el correo electrónico. Utilicemos las siguientes guías para el servicio virtual:

1. Debemos responder una comunicación electrónica que tenga una solicitud de servicio en o antes de 24 horas. Si no es posible tener una contestación de inmediato porque el servicio tome más tiempo, le dejaremos saber al cliente que hemos recibido su solicitud y el tiempo que nos tomará contestarle. Este tiempo siempre debe ser razonable.

2. El saludo será personalizado y cordial. Por ejemplo: "Sr. [nombre del cliente], saludos de la Administración Municipal de Caguas". Es ideal que escribamos el nombre de la persona al menos dos veces en la comunicación, esto le dará un mayor sentido a nuestro cliente de que nuestra contestación es personalizada.

3. Responderemos a todas las preguntas que nos haga el cliente en la comunicación. Si la situación la estará trabajando otra persona, debemos notificar al cliente e incluir el nombre e información de contacto de esa persona, además, copiarla en el correo electrónico.

4. Nos aseguraremos de la satisfacción del cliente con una pregunta directa

sobre esto y una aseveración de nuestra disponibilidad para alguna necesidad futura. Ejemplo: "Por favor déjeme saber si he podido ayudarle con mi respuesta. Si tiene alguna duda o necesidad futura estoy disponible para servirle".

VI. Las 4 A'S para Lograr Nuestra Meta de Servicio:

Realizaremos cuatro pasos sencillos para asegurar que el servicio que ofrecemos cumple con la meta que nos hemos establecido como organización. Estos pasos tienen relevancia en todas las modalidades de servicio, en persona, vía telefónica o servicio virtual:

1. ***Atender*** **a la Persona** – Saludemos de inmediato y cortésmente. Es el mejor momento para ofrecer nuestra sonrisa y demostrar disposición de servicio sin reservas.

2. ***Aclarar*** **la Situación del Cliente** – Haremos las preguntas necesarias para entender la necesidad del cliente. Las preguntas abiertas usualmente nos ayudan a tener mayor información. No haremos preguntas que sugieran la respuesta. Escucharemos con atención y no interrumpiremos al cliente. Resumiremos para verificar la comprensión.

3. ***Alta*** **Calidad en el Servicio** – Si el servicio es rutinario, actuemos de inmediato. Si no es rutina aclaremos el curso de acción y lleguemos a acuerdos con el cliente que podamos cumplir. Aprovechemos las oportunidades para exceder las expectativas de nuestros clientes. Por ejemplo, tomemos el tiempo para verificar si tiene todos los documentos que necesita. Busquemos la forma de que el cliente no tenga que dar otro viaje o hacer fila nuevamente.

Conozcamos la información relevante de los servicios municipales y ofrezcámosla con seguridad. ALERTA: si decimos: "No sé.. vuelva mañana.., eso no es aquí…, eso no me toca a mí…, la persona no está y más nadie le puede ayudar"…. destruiremos nuestra meta de servicio. En concreto, este es un ejemplo de lo opuesto a lo que aspiramos lograr. En algunos casos, no podremos dar la respuesta que el ciudadano espera, cuando esto ocurra debemos ofrecer las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. El hecho de que los mantengamos informados nos ayudará a ganar su confianza y satisfacción con nuestro servicio. Busquemos siempre otras alternativas que le ayuden al cliente a solucionar aceptablemente su petición.

4. ***Asegurarse*** **de la Satisfacción** – Haremos preguntas al cliente para verificar su satisfacción. Nos comprometeremos a dar seguimiento si es apropiado y siempre cumpliremos nuestros acuerdos. Agradezcamos al cliente por su espera, por su tiempo, por su amabilidad, por visitarnos, por su pago, por su cumplimiento, en fin tendremos muchas razones para agradecerle.

VII. Clientes Alterados

A pesar de que sigamos al pie de la letra nuestro Protocolo de Servicio al Cliente, en ocasiones podemos encontrarnos personas que están inconformes o molestos con la situación que están atravesando. En estos casos debemos:

1. **Calmar al cliente escuchándolo**
   a. Llevarlo a un lugar donde pueda hablar en privado si resulta práctico y seguro.
   b. No contradecir a la persona.
   c. Permitir que la persona se desahogue sin interrumpirla.
   d. Buscar un punto sobre el cual se pueda llegar a un acuerdo.

2. **Ser empático**

   a. Responder expresando comprensión.

   b. No tomarlo personal.

   c. Mantener un tono de voz calmado.

3. **Asumir responsabilidad de asistirle** -El cliente debe sentir que haremos algo para ayudarle sin comprometernos a hacer cosas que no podamos cumplir. Si el cliente se comporta de manera agresiva o amenazante debemos finalizar la interacción de manera profesional y buscar apoyo de nuestro supervisor o del personal de seguridad.

VIII. Turnos de Prioridad

Daremos turnos de prioridad a personas mayores de 60 años de edad, personas con impedimentos y mujeres embarazadas. Esto nos ayudará a dar un buen servicio a personas que requieren ser atendidas con prioridad y nos ayudará a cumplir con la ley.

IX. Equidad en el Servicio al Cliente

Nuestra Administración Municipal aspira a ofrecer un servicio equitativo y justo sin importar la persona. Por tal razón prohibimos todo tipo de discrimen por raza, sexo, nacimiento, orientación sexual, identidad de género, embarazo, origen o condición social, por ideas políticas o religiosas, edad, por ser víctima o ser percibida víctima de violencia doméstica, agresión sexual o asecho, por ser militar, ex militar, servir o haber servido en las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos de América o por ostentar la condición de veterano, o por tener un impedimento físico o mental o ser percibido de tener un impedimento físico o

mental. El trato con todos nuestros clientes debe reflejar en todo momento nuestros valores.

X. Conclusión

La Administración Municipal de Caguas aspira a distinguirse por su servicio al cliente en todas las interacciones de sus empleados con los clientes internos y externos. Nos corresponde a todos seguir el Protocolo de Servicio al Cliente en todas nuestras interacciones. El mismo presenta una guía general de las expectativas en la atención personal, telefónica y virtual de nuestros clientes. Debido a que no es posible identificar todas las posibles situaciones en una guía, si tenemos alguna pregunta, nuestro supervisor es la mejor persona que puede orientarnos sobre una interacción de servicio al cliente en la cual tengamos duda.