

	<b>PROTOCOLO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	CODIGO: ODPH-03
		VERSION: 1
		VIGENCIA: 2018-08-22
		PÁGINA: 1 de 26

Este protocolo pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento de los funcionarios en la atención telefónica, la asesoría y servicio de recaudo, 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 de la Cámara de Comercio a excepción de los funcionarios que se encuentren vinculados con las funciones del CAE, visitadas por el usuario.

Los componentes mínimos para la atención telefónica deben ser:

- ✚ Material informativo
- ✚ Acceso a Internet
- ✚ Acceso al sistema SII
- ✚ Libreta de apuntes
- ✚ línea telefónica habilitada

Los componentes mínimos para la asesoría y servicio de recaudo deben ser:

- ✚ Material informativo
- ✚ Acceso a Internet
- ✚ Acceso al sistema SII
- ✚ correo electrónico,
- ✚ línea telefónica habilitada
- ✚ impresión habilitada
- ✚ conexión a los sistemas de la DIAN.

## 1. LA ATENCION TELEFONICA

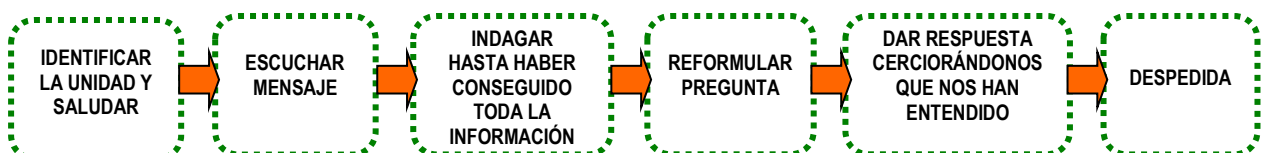
La atención telefónica tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, el tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

### 1.1. ROL ATENCION TELEFONICA:

Brindar al usuario un servicio telefónico oportuno, cálido y amable. De igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta la Camara de Comercio.

1.2. **RESPONSABLES:** Funcionarios de la Cámara de Comercio

### 1.3. FASES



**DESPLIEGUE PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFONICA**

En la Cámara de Comercio, 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.

**QUE HACER?**

- Al igual que ocurre en la atención presencial, el contacto inicial con el usuario puede marcar el resto de la conversación telefónica. Por este motivo, saludar y presentarse correctamente es fundamental para causar una buena primera impresión.
- Al descolgar el teléfono, indicaremos la sede a la cual el usuario se está dirigiendo, seguidamente, le saludaremos amablemente identificándonos para que sepa quién es su interlocutor y, por último, nos ofrecemos para ayudarlo.

**COMO HACERLO?**

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

**IDENTIFICAR  
LA UNIDAD Y  
SALUDAR**

*Cámara de Comercio de \_\_\_\_\_, sede \_\_\_\_\_, buenos días/tardes, le atiende \_\_\_\_\_, ¿En qué puedo ayudarlo?*

- Si debe hacer que el usuario espere:
  1. Explíquelo el motivo por el cual debe esperar e infórmele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  2. Solicite permiso antes de hacerlo(a) esperar.
  3. Espere a que el usuario 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 usuario de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, solicite su número telefónico y dígame que le devolverá la llamada.

**Nota 2:** Cuando el usuario haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Explíquelo porqué debe transferir la llamada.</li> <li>b. Pregúntele al usuario si tiene o no inconveniente en que lo haga.</li> <li>c. Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.</li> </ol> </li> </ul> <p><b>Nota:</b> Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.</p>
<div style="border: 2px dashed green; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>ESCUCHAR MENSAJE</b></p> </div>	<p><b>QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tras identificarnos y saludar al usuario, escucharemos con interés y sin interrupciones al interlocutor hasta que finalice la formulación de su consulta, sin anticiparnos ni suponer lo que va a decir.</li> <li>▪ 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.</li> </ul> <p><b>COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i><b>Sí, le comprendo. Efectivamente...</b></i> <i><b>Si no le he entendido mal, usted necesita...</b></i></p>
<div style="border: 2px dashed green; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>INDAGAR HASTA HABER CONSEGUIDO TODA LA INFORMACIÓN</b></p> </div>	<p><b>QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si el mensaje transmitido por el usuario no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su consulta.</li> <li>▪ En el caso de que el mensaje transmitido por el usuario sea confuso, se realizará una aproximación paulatina mediante preguntas abiertas.</li> </ul> <p><b>COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i><b>¿Podría concretar con más detalle...?</b></i> <i><b>¿Le importaría explicármelo con mayor profundidad...?</b></i></p> <p><b>QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si nuestra duda hace referencia a algún punto o cuestión concreta de la conversación y disponemos de información general suficiente, realizaremos preguntas cerradas.</li> </ul> <p><b>COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i><b>¿Tiene en su poder el certificado?</b></i> <i><b>¿Cuándo presentó la solicitud?</b></i></p>

<p style="text-align: center;"><b>REFORMULAR PREGUNTA</b></p>	<p><b>QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para asegurarnos de que hemos comprendido correctamente la problemática y eliminar posibles errores de comprensión, demostraremos al usuario que le hemos escuchado y entendido reformulando su pregunta con nuestras propias palabras y haciendo una síntesis de los datos obtenidos:</li> </ul> <p><b>COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Sí, comprendo lo que me dice... Entiendo su postura, usted quiere decir...</i></p>
<p style="text-align: center;"><b>DAR RESPUESTA CERCIORÁNDONOS QUE NOS HAN ENTENDIDO</b></p>	<p><b>QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez entendida la consulta, transmitiremos la información que nos solicita el interlocutor de la manera más clara posible.</li> <li>Nuestra respuesta debe ser concisa y clara para el usuario, formulada en un lenguaje sencillo y adaptada a su nivel cultural. En el caso de tener que utilizar términos técnicos en nuestra explicación, deberemos aclarar previamente su significado.</li> <li>Asimismo, preguntaremos si existe alguna duda o cuestión que considere deba ser aclarada y le haremos partícipe de las conclusiones de la consulta.</li> <li>Finalmente, repetiremos o aclararemos aquellos puntos que nos sean requeridos o que consideremos que deben de ser especificados de nuevo.</li> </ul> <p><b>COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>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...</i></p> <p><b>QUE HACER?</b></p> <p>En el caso de no poder dar una respuesta adecuada al usuario, 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.</p>

## QUE HACER?

- La última imagen que el usuario 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 usuario 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 se vuelva a contactar con nosotros siempre que lo necesite.

## COMO HACERLO?

***Señor (a) \_\_\_\_\_, muchas gracias por utilizar el servicio de información telefónica.***

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

DESPEDIDA

## QUE HACER?

- Termine la llamada adecuadamente:

## COMO HACERLO?

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

Promocione haga mención a los canales de relacionamiento al usuario.

<b>RECOMENDACIONES</b>	
<b>TENER EN CUENTA</b>	<b>EVITAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizar un tono de voz suave, seguro y convincente.</li> <li>▪ Adaptar el nivel de nuestro lenguaje al de la persona con la que estamos hablando, con el fin de que nos entienda.</li> <li>▪ Hablar empleando términos positivos con nuestro interlocutor.</li> <li>▪ Sonreír mientras dure la comunicación, ya que se nota en el tono de la voz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hacer esperar al usuario en el teléfono, antes de que el empleado atienda la llamada.</li> <li>▪ Hacer esperar al usuario durante la llamada. Si fuese inevitable, explicar la causa y disculparse.</li> <li>▪ Hablar deprisa, no vocalizando correctamente y omitiendo palabras.</li> <li>▪ El silencio total mientras escuchamos los problemas del usuario, no haciendo uso de frases cortas que le confirmen que estamos escuchado y comprendiendo su mensaje.</li> </ul>

COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROTOCOLO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	CODIGO: ODPH-03
		VERSION: 1
		VIGENCIA: 2018-08-22
		PÁGINA: 7 de 26

**Acoger y tratar al usuario de manera amable y cordial. Tutear al usuario**

## **b. LA ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO**

La atención presencial implica una comunicación inmediata: Los funcionarios y el usuario 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 volantes con información básica para entregar al usuario, de igual manera debe tener acceso a la consulta de los canales virtuales.

A nivel genérico lo que se espera de la asesoría es:

**“Resolver cualquier duda del comerciante, asistirlo en las consultas de nombre, código de actividad económica y RUT, suministrar información específica para cualquier trámite o servicio que requiera.”**

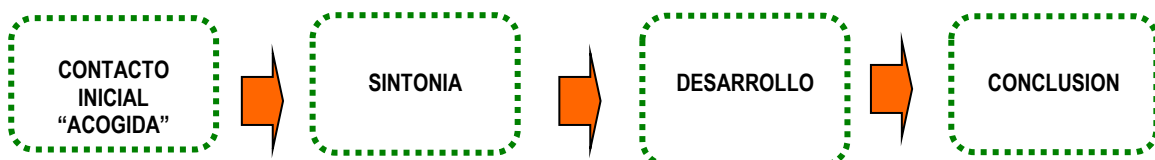
### **2.1. ROL DE LOS FUNCIONARIOS:**

Son responsables de asesorar integralmente a los usuarios en las diferentes solicitudes y trámites registrales, dentro de sus actividades puntuales se pueden citar:

- Indagar e interpretar las necesidades del cliente
- Explicar las diferentes clasificaciones de sociedades 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 CIIU, homonimia, etc.
- Asesorar sobre otros trámites de registros.
- Asesorar sobre responsabilidades del comerciante por la actividad económica a ser desempeñada en temas de saneamiento ambiental e incendios, entre otros
- Brindar información de las actividades que se programen por la Cámara

### **2.2. RESPONSABLES:** Funcionarios Cámara de Comercio

### **2.3. FASES**



**DESPLIEGE PROTOCOLO PARA ASESORIA**

**CONTACTO  
INICIAL  
“ACOGIDA”**

**QUE HACER?**

- 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 las terminales, brindar la bienvenida al usuario una sonrisa y un saludo identificándonos con nombre y apellidos, 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, bienvenido a la Cámara de Comercio de \_\_\_\_\_ soy \_\_\_\_\_, siga por favor.*

*¿En qué puedo ayudarle?*

**SINTONIA**

**QUE HACER?**

- A continuación, escuchamos activamente al usuario 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 usuario se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.
- Identificaremos las necesidades del usuario, 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.

**COMO HACERLO?**

*Señor(a), \_\_\_\_\_  
Sí, le entiendo, efectivamente...  
Entonces, lo que usted necesita es...  
Si no le he entendido mal, usted quiere decir...*



**DESARROLLO**

**QUE HACER?**

- 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 usuario 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 el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.
- Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.
- Se informa sobre los servicios que ofrece la Cámara

**COMO HACERLO?**

<b>INFORMACION TECNICA</b> <i>Si señor(a), _____</i>	
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 cual paso le podemos colaborar?</i></b>
Se precisa ayuda sobre el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	<b><i>Usted ya conoce 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>
Se informa sobre los servicios que ofrece la Cámara	<b><i>Permítame le informo sobre los servicios y canales de comunicación por los cuales usted puede conocerlos.</i></b>

**QUE HACER?**

- Ofrezca acompañamiento y explique pasos a seguir.
- Si el caso lo requiere, consultaremos con el responsable del área para obtener la información necesaria.
- Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explicándoselos al usuario de una manera clara y sencilla.
- En el caso de no poder resolver la necesidad del usuario 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>INFORMACION TECNICA</b>	
Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	<b>Marco de actuación:</b> <i>Se debe informar al usuario acerca de los diferentes programas con que cuenta la respectiva Cámara (si existen), posteriormente debe suministrarle información detallada sobre cómo acceder a estos programas (verbal y/o escrita)</i>
Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).	<i>Con mucho gusto Sr (a) _____ mi objetivo a partir de este momento es garantizar que Ud. se constituya en un nuevo usuario para el mejoramiento de la competitividad de nuestro país.</i>
Se precisa ayuda sobre el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	<i>Con mucho gusto Sr (a) _____ mi objetivo a partir de este momento es garantizar que ud. se constituya en un nuevo usuario para el mejoramiento de la competitividad de nuestro país.</i>
Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.	<b>Marco de actuación:</b> <i>Se debe informar al usuario acerca de la revisión de los requisitos al igual que los próximos pasos a seguir (verbal y/o escrita)</i>
Se informa sobre los servicios que ofrece la Cámara	<i>Se debe informar al usuario acerca de los servicios de la Cámara</i>

	<p><b>QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información complementaria</li> <li>▪ Informe sobre los tiempos de respuesta tanto para la constitución de Persona Natural y Persona Jurídica como de tiempos para contar con el NIT y de los diferentes trámites y solicitudes.</li> </ul> <p><b>COMO HACERLO?</b></p> <table border="1" data-bbox="540 541 1479 856"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="540 541 1479 583"><b>INFORMACION TECNICA</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="540 583 946 856">Se precisa ayuda sobre el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.</td> <td data-bbox="946 583 1479 856"><i>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</i></td> </tr> </tbody> </table>	<b>INFORMACION TECNICA</b>		Se precisa ayuda sobre el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	<i>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</i>			
<b>INFORMACION TECNICA</b>								
Se precisa ayuda sobre el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	<i>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</i>							
<p style="text-align: center;"><b>CONCLUSION</b></p>	<p><b>QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Al término de la atención, verificaremos la conformidad del usuario con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al usuario como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.</li> <li>▪ Preguntar inquietudes finales</li> <li>▪ 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.</li> </ul> <p><b>COMO HACERLO?</b></p> <table border="1" data-bbox="540 1333 1360 1883"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="540 1333 1360 1375"><b>INFORMACION GENERAL</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="540 1375 1011 1449">Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio</td> <td data-bbox="1011 1375 1360 1883" rowspan="4"> <p><i>Señor(a). Alguna inquietud adicional?</i></p> <p><i>Tal y como le he comentado, tiene que...</i></p> <p><i>Si necesita cualquier otra aclaración...</i></p> <p><i>Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="540 1449 1011 1617">Se precisa ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).</td> </tr> <tr> <td data-bbox="540 1617 1011 1753">Se precisa ayuda sobre el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="540 1753 1011 1883">Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.</td> </tr> </tbody> </table>	<b>INFORMACION GENERAL</b>		Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	<p><i>Señor(a). Alguna inquietud adicional?</i></p> <p><i>Tal y como le he comentado, tiene que...</i></p> <p><i>Si necesita cualquier otra aclaración...</i></p> <p><i>Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde</i></p>	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 el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.	Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.
<b>INFORMACION GENERAL</b>								
Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio	<p><i>Señor(a). Alguna inquietud adicional?</i></p> <p><i>Tal y como le he comentado, tiene que...</i></p> <p><i>Si necesita cualquier otra aclaración...</i></p> <p><i>Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde</i></p>							
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 el proceso integral para la constitución / legalización de empresa.								
Revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa.								

Se informa sobre los servicios que ofrece la Cámara

**RECOMENDACIONES**

**TENER EN CUENTA**

- Mantener orden en los puestos de trabajo
- Mantener una adecuada imagen personal.
- Acoger y tratar al usuario de manera amable y cordial.
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del usuario y reformular los hechos importantes.
- Hablar siempre de Usted, utilice palabras cordiales( por favor y gracias, sí señor, claro que sí, con mucho gusto)

**EVITAR**

- Atender llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención.
- Tutear al usuario
- Referirse al aspecto de la persona
- Usar un tono de voz inapropiado.
- Interrumpir las pausas, aunque sean largas, no significa que el usuario haya terminado su exposición.
- Sacar conclusiones precipitadas.
- Interrumpir al usuario cuando este manifestando su necesidad



## PROTOCOLO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL USUARIO

CODIGO: ODGH-03

VERSION: 1

VIGENCIA: 2018-08-22

PÁGINA: 13 de 26

- Mantener el interés permanente por el usuario demostrando preocupación por satisfacer su necesidad

COPIA NO CONTROLADA

**DESPLIEGE PROTOCOLO PARA SERVICIO DE RECAUDO**

**CONTACTO  
INICIAL  
"ACOGIDA"**

**QUE HACER?**

- El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima distendido.
- Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al usuario con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, 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 a la Cámara de Comercio soy \_\_\_\_\_, siga por favor.  
¿En qué puedo ayudarle?***

**SINTONIA**

**QUE HACER?**

- A continuación, escuchamos activamente al usuario, 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.
- Indague sobre el complemento de la necesidad, haga pregunta sobre los posibles trámites o confirme la solicitud.
- Identificaremos las necesidades del usuario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.

Posibles situaciones del usuario:

- Entregar la documentación necesaria y pagar los trámites.
- En el caso de que el usuario se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.
- 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?**

**INFORMACION GENERICA**

***Si señor(a),***

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

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

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

**DESARROLLO**

**QUE HACER?**

- Una vez concretada la necesidad, explique pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio que el usuario 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 usuario de una manera clara y sencilla.
- En el caso de no poder resolver la necesidad del usuario 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>INFORMACION GENERICA</b> <i>Si señor(a),</i>
<b><i>Por favor permítame la documentación (y/o soportes requeridos) - (reciba cordialmente la documentación suministrada).</i></b>

<b>INFORMACION TECNICA</b> <i>Si señor(a),</i>
<b><i>Sr(a) _____ el valor a cancelar por concepto de _____ es de _____, gracias.</i></b>
<b><i>Sr(a) _____ el tramite relacionado con _____ dura _____ días / horas, a partir de los cuales gustosamente le será entregado su _____ en _____; a continuación le hago entrega de sus vueltas al igual que del recibo correspondiente a su Operación en el cual ud. encontrará el número de _____ con el cual podrá consultar el estado de su trámite en _____ ubicados en _____. De igual manera la Cámara de Comercio cuenta con diferentes canales a través de los cuales puede realizar o preguntar por los trámites. - citar los diferentes canales -</i></b>

COPIA

	<b>PROTOCOLO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	CODIGO: OGDH-03
		VERSION: 1
		VIGENCIA: 2018-08-22
		PÁGINA: 16 de 26

	<p><b>QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Al término de la atención, verificaremos la conformidad del usuario con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al usuario como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.</li> <li>▪ Preguntar inquietudes finales</li> <li>▪ 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.</li> </ul> <p><b>COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center; color: red;"><i>Señor(a). Alguna inquietud adicional? Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde</i></p>
---	--

### 3. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

#### 3.1. ATRIBUTOS DEL SERVICIO EN LA CAMARA DE COMERCIO

Para que un servicio al usuario sea realmente de calidad, debe cumplir con algunos atributos. A continuación se mencionan los más significativos:

**CONFIABLE:** Que se presten los servicios de tal forma que los usuarios 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.

**AMABLE:** Que se brinde a los usuarios 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 usuarios.

**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 usuario, tanto de información, asesoramiento o tramitación.



**TRANSPARENTE:** Suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el tema de interés solicitado por el usuario.

**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 usuario en sus diversas actitudes y comportamientos manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

### 3.2. PAUTAS COMPORTAMENTALES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ATENCION EN LA CAMARA DE COMERCIO

Los funcionarios de la Cámara de Comercio deben establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde el usuario 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.

### 3.3. CANALES DE ATENCIÓN

Se disponen de los siguientes canales mediante los cuales el usuario podrá acceder a los servicios que presta la Cámara a través del PAC garantizando que el usuario quede satisfecho.

#### a. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Es uno de los medios por donde se reciben llamadas que el usuario utiliza para solicitar información, realizar las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones etc. La importancia de la atención telefónica:

- Bajo costo para el usuario y para la Cámara 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.

	<b>PROTOCOLO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	CODIGO: ODGH-03
		VERSION: 1
		VIGENCIA: 2018-08-22
		PÁGINA: 18 de 26

#### b. ATENCIÓN PRESENCIAL:

Es cuando el usuario recurre personalmente a alguna de las sedes a solicitar uno los servicios, tramites, realizar petición una queja o un reclamo entre otras.

### 3.4. FACTORES IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN.

#### a. 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 de la Cámara, por ello la voz debe tener un timbre agradable, estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

- Inicio de contacto: tono, calidez y amabilidad
- Momento de dar información: reflejar seguridad.

Cuando el usuario recurre por una duda, queja o reclamo: ser persuasivos, contundentes y seguros.

- Fin de información: ser concluyente
- Despedida: tono, calidez y amabilidad

✚ **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 usuario que habla.

✚ **PRONUNCIACIÓN:** Es necesario que el colaborador hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario 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 USUARIO SE LLEVA SOLO PERCEPCIONES DE QUIENES SOMOS.**

#### b. ATENCIÓN PRESENCIAL.

✚ **LA VOZ:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el usuario, 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 usuarios respecto a la cámara. Con el aspecto físico se mostrará una imagen corporativa con el sello distintivo.

La apariencia personal de los funcionarios 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 usuarios se formen una impresión de anomalía en el punto de servicio. Los usuarios 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 funcionarios estarán siempre bien presentados(as), uniformados(as) cuando así se determine e identificados(as) con su respectivo carné a la vista del usuarios.

- ✚ **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 reflejar seguridad en la información que se está dando. Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues 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 usuario una imagen positiva o negativa, tanto de usted como del servicio ofrecido.

Debemos tener en cuenta que como funcionarios, somos la representación del mismo y el primer y principal contacto que los usuarios tienen con la Cámara de Comercio.

### 3.5. REGLAS PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN

#### a. ATENCIÓN TELEFÓNICA

- ✚ Hacer sentir al usuario 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 usuarios cuando él está hablando
- ✚ No sacar conclusiones precipitadas.
- ✚ Reformula los hechos importantes.

- ✚ Cuando el usuarios hable, se debe hacerle entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación

**SI UN USUARIOS QUE NOS LLAMA POR PRIMERA VEZ RECIBE UNA MAL IMAGEN DE NOSOTROS ES POSIBLE QUE NO VUELVA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS DE INFORMACION TELEFONICA**

### b. ATENCIÓN PRESENCIAL.

- ✚ Tener intención de ayuda
- ✚ Intentando tener un mínimo nivel de confianza en nosotros mismos y no sentirnos dudosos 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.

### 3.6. PROCESO DE ATENCIÓN

#### a. ATENCIÓN TELEFÓNICA

##### ✚ Fase 1- Contacto inicial:

En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida al usuario, 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 tres partes:

- Localización: Cámara de Comercio de \_\_\_\_\_ - Sede \_\_\_\_\_,
- Buenos días/tardes/Noches
- Añadir la identificación del servidor que recibe la llamada

##### ✚ Fase 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 por qué se motivó a acudir a la Cámara. 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

### ✚ Fase 3 - Despedida:

Es el último detalle que el usuario se lleva del Cámara Comercio. Por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

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

### b. ATENCIÓN PRESENCIAL.

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

#### ✚ Fase 1 - SENTIR:

se caracteriza por oír y captar expresiones verbales y no verbales. En esta fase se debe tener mucho cuidado al producir interferencias motivadas por lo que sentimos percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que por último se pueden convertir en distorsiones.

#### ✚ Fase 2- INTERPRETAR:

es la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende

#### ✚ Fase 3 - EVALUAR:

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

#### ✚ Fase 4 - RESPONDER: Es el momento donde damos la información que necesita interlocutor.

## 4. TECNICAS PARA OBTENER INFORMACION

✚ **PREGUNTAS ABIERTAS.** Permiten al usuario 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 realizó el mes pasado o este mes?**

✚ **PONERSE EN EL LUGAR DEL USUARIO**

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

**Si señor entiendo su posición...**

**Comprendo lo que me dice.....**

**Tiene usted la razón.....**

## 5. ESCUCHAR NOS AYUDA A COMUNICAR

La mayor parte de nuestro tiempo nos la pasamos escuchando a los usuario. 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 donde el saber escuchar 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.

	<b>PROTOCOLO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL USUARIO</b>	CODIGO: ODGH-03
		VERSION: 1
		VIGENCIA: 2018-08-22
		PÁGINA: 23 de 26

Es por esto que no solo basta con oír sino que es necesaria una escucha donde se requiere un esfuerzo añadido por 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 OIR.  
HABLEMOS MENOS Y ESCUCHEMOS MÁS**

### **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 usuario.

### **Técnicas de escucha**

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

- ✚ Establecer un clima agradable e intentar que el usuario 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.

## **6. 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 demostrarse nunca agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- ✚ Adaptarse a la situación concreta. No todos los conflictos se encarar de la misma manera.
- ✚ Prestar atención a las necesidades de todos.
- ✚ Reconocer los valores de los demás tanto como los propios.
- ✚ Separar el problema de las personalidades. Ser duro con el problema pero suave con las personas.
- ✚ Trazarse 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 usuario, otros usuario, 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 usuario 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 usuario</li> <li>▪ Usar un lenguaje accesible al usuario</li> </ul>
<b>ESPECIFICAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hacer preguntas para establecer los hechos</li> <li>▪ Escuchar al usuario y dar muestras de asentimiento</li> <li>▪ Repetir lo esencial del relato del usuario 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 usuario los pasos siguientes cuando sea necesario</li> </ul>

### 7. TIPOLOGIA DE LOS USUARIOS

<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 eternos descontentos</li> <li>▪ Habla bruscamente</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dejar que hable cuanto quiera</li> <li>▪ Ser pacientes al escucharle</li> <li>▪ Conservar la calma, el dominio de la situación</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discutir</li> </ul>



TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	NORMAS PARA SU TRATAMIENTO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos</li> <li>Entrar en su juego provocativo</li> </ul>
<b>DISTRAIDO</b>	<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>Cómo tratarle:</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>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Distraerse</li> <li>Cansarle</li> <li>Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica</li> </ul>
<b>SILENCIOSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rostro sin expresión</li> <li>Aspecto de no escuchar</li> <li>Apenas responde a las preguntas; no pregunta</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</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>
<b>INDECISO</b>	<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>Cómo tratarle:</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>Evitar:</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>
<b>IMPORTANTE</b>	<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>Cómo tratarle:</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>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrariarle</li> <li>Dejarse impresionar por sus conocimientos</li> <li>Mostrarse desconcertados</li> </ul>

TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	NORMAS PARA SU TRATAMIENTO
<b>PRESUROSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se muestra impaciente, nervioso, agitado</li> <li>Consulta a menudo su reloj</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</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>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enredar nuestra argumentación</li> <li>El nerviosismo</li> </ul>
<b>REFLEXIVO</b>	<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>Cómo tratarle:</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>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ser bruscos</li> <li>Presionarle</li> <li>Mostrar impaciencia en terminar la conversación</li> </ul>
<b>TÍMIDO</b>	<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>Cómo tratarle:</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>Evitar:</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>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mostrar 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>Mostrar eficiencia</li> </ul>