

OBJETIVO:

Marcar las pautas de actuación / comportamiento de los informadores en **YEAH! COMMUNITY COLLEGE** sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera contribuir a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización

RESPONSABLES:

Director comercial: Direccionar y entrenar a los asesores comerciales para la gestión comercial.

Asesor comercial: Interpretar e identificar las necesidades de los solicitantes con el objetivo de brindar la información básica que requiere para realizar su inscripción e informarle sobre los diferentes programas que mejor se adecúen a su tiempo de aprendizaje, a su edad y a su nivel de conocimiento.

FASES:

El punto de atención debe ser el primer contacto con el solicitante del servicio y por lo tanto, debe estar ubicado en la zona de ingreso de la sede.

Los componentes mínimos del punto de información deben ser: material informativo, línea telefónica, Cuadernillo de formatos de listado de prospectos, Asesor Comercial, Cartelera Informativa.

La atención presencial implica una comunicación inmediata: el Asesor y el solicitante del servicio 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.

**¿QUE HACER?**

El contacto inicial es clave para que el proceso de solicitud de los servicios se desarrolle satisfactoriamente.

Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al solicitante 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 YEAH! COMMUNITY COLLEGE mi nombre es _____, siga por favor.

¿En qué puedo ayudarle? / ¿Cómo puedo colaborarle?

“Sólo los documentos publicados en la página del SIG se consideran copias controladas”



SINTONIA

¿QUÉ HACER?

A continuación, pedimos su nombre completo y celular o teléfono fijo y los consignamos en el cuadernillo formato de prospectos, luego escuchamos activamente al solicitante, 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 la necesidad del prospecto en aprender el idioma, haga preguntas sobre el tiempo con que cuenta para el aprendizaje.

En el caso de que el solicitante se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.

Identificaremos las necesidades del prospecto, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.

Se pueden presentar las siguientes posibles situaciones:

- A. TIEMPO NO ACORDE CON EL REQUERIDO.
- B. PREOCUPACION POR LA METODOLOGIA DEL CURSO.
- C. UBICACIÓN DE SU NIVEL
- D. COSTO DEL CURSO Y FORMA DE PAGO

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

¿CÓMO HACERLO?

INFORMACION GENERICA	
Si señor(a), ¿Qué información está buscando? Sí, le entiendo, efectivamente...	Entonces, lo que usted necesita es... Si no le entendido mal, usted quiere decir...

INFORMACION TECNICA	
¿Desea que le explique mejor los horarios? Está interesado en conocer otro de nuestros programas más ajustado a sus necesidades?	¿Si me expliqué bien sobre las competencias comunicativas según el nivel? ¿Alguna pregunta sobre esto...? (el tema acabado de tratar)



DESARROLLO

¿QUÉ HACER?

Una vez concretado el horario y la necesidad de aprendizaje, explique pasos a seguir y dé información complementaria sobre el servicio que se ofrece, como el programa de bienestar, o las inmersiones, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases).

Agilizaremos los trámites precisos para realizar la inscripción explicándoselos al solicitante de una manera clara y sencilla.

En el caso de no poder resolver la necesidad al solicitante en el momento, aún después de haberle ofrecido diferentes alternativas de tiempo, programa y pago, se le informará que estaremos en contacto para ofrecerle alguna alternativa en el momento que ésta se presente.

¿CÓMO HACERLO?

INFORMACION GENERAL	
Lamento no poder ayudarlo en este momento... En el momento de tener una solución le comunicaremos de inmediato...	Lo estaremos llamando... En el volante encontrará nuestras redes sociales donde podrá encontrar información sobre nuestras actividades



¿QUÉ HACER?

Al término de la atención, verificaremos la conformidad del solicitante con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.

Preguntar inquietudes finales.

Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

¿COMO HACERLO?

Señor(a). ¿Alguna inquietud adicional?
Tal y como le he comentado, tiene que...
Si necesita cualquier otra aclaración...
Muchas gracias por contar con nosotros. Que pase un buen día/ tarde

RECOMENDACIONES PUNTUALES	
INTENTAR	EVITAR
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener orden en nuestros puestos de trabajo. ✓ Cuidar nuestro aspecto externo. ✓ Acoger y tratar al solicitante de manera amable y cordial. ✓ Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del solicitante y reformular los hechos importantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coger llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención. ✓ Tutear, el aspecto de la persona y su tono de voz pueden engañar. ✓ Interrumpir, una pausa, aunque sea larga, no significa que el solicitante haya terminado su exposición. ✓ Sacar conclusiones precipitadas



PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

Código: EDU-PT-01 Versión: 02 Fecha: 13/03/2024 - Página 4 de 10

- ✓ Hable siempre de Usted, utilice palabras cordiales (por favor y gracias, si señor, claro que si con mucho gusto)
- ✓ Mantenga el interés permanente por el cliente demostrando preocupación por satisfacer su necesidad.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE

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

CONFIABLE

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

AMABLE

Que se brinde a los solicitantes 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 clientes.

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 solicitante, tanto de información, asesoramiento o tramitación.

TRANSPARENTE

Suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el programa solicitado por el cliente.

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:

"Sólo los documentos publicados en la página del SIG se consideran copias controladas"



PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

Código: EDU-PT-01 Versión: 02 Fecha: 13/03/2024 - Página 5 de 10

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

PAUTAS COMPORTAMENTALES EN LA ATENCION PRESENCIAL AL CLIENTE

La atención presencial se da cuando el CLIENTE recurre personalmente a las instalaciones de YEAH COMMUNITY COLLEGE a solicitar alguno de los servicios, certificados, realizar una queja, un reclamo o una petición, entre otras. Los siguientes son factores importantes en la atención presencial:

LA VOZ: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, 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 solicitante respecto a la institución. Con el aspecto físico se mostrará una imagen Corporativa con el sello distintivo de YEAH COMMUNITY COLLEGE- ESCUELA DE IDIOMAS.

La apariencia personal de los colaboradores de la institución 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 solicitantes se formen una impresión de anomalía en el punto de servicio.

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

Los colaboradores de la institución estarán siempre bien presentados(as), uniformados(as) cuando así se determine e identificados(as) con su respectivo carné a la vista del cliente

EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO: Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar al cliente, demostrando interés, actitud de escucha y reflejando 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 Cliente una imagen positiva o negativa, tanto de usted como del servicio ofrecido en la institución. ¡Debemos tener en cuenta que como colaboradores de YEAH! COMMUNITY COLLEGE- ESCUELA DE IDIOMAS somos la representación de la misma y el primer y principal contacto que los Clientes y/o solicitantes tienen con la institución.

ASPECTOS RELEVANTES AL ESCUCHAR AL CLIENTE

la mayor parte de nuestro tiempo nos la pasamos escuchando a los clientes. 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. Escuchar nos ayuda a comunicar, para ello se recomienda:

- ✓ Escuchar activamente.
- ✓ Entenderlo como una oportunidad única de aprendizaje donde estemos conscientes de que el cliente puede aportarnos grandes cosas.
- ✓ Tomar notas.
- ✓ Solicitar más información.

“Sólo los documentos publicados en la página del SIG se consideran copias controladas”

- ✓ Formular preguntas y reclamar ejemplos prácticos.
- ✓ Resumir la información que nos ha aportado el interlocutor.

Para ello se utiliza la escucha activa 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.

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 oír. Hablemos menos y escuchemos más.

REGLAS PÁRA TENER EN CUENTA:

- ✓ Tener intención de ayuda
- ✓ Intentar tener un mínimo nivel de confianza en nosotros mismos y no sentirnos dubitativos ante nuestro interlocutor.
- ✓ Saber elegir los momentos oportunos, ralentizando la conversación y abordándola con precisión.
- ✓ Ser concretos sin andarnos por las ramas.
- ✓ Eliminar la prevención
- ✓ Proporcionar privacidad.
- ✓ Ofrecer un entorno agradable y libre de interferencias.
- ✓ Utilizar un lenguaje adecuado a los conocimientos y al nivel de nuestro cliente.
- ✓ No emitiendo juicios de valor

PROCESO DE ESCUCHA

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

- **Sentir:** se caracteriza por oír y captar expresiones verbales y no verbales. En esta fase se debe tener mucho cuidado al producir inferencias motivadas por lo que sentimos o percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que por último se pueden convertir en distorsiones.
- **Interpretar:** es la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende
- **Evaluar:** Fase donde se valora la información que hemos recibido, su forma de utilización, y en qué momento tenemos la suficiente para poder responder.
- **Responder:** Es el momento donde damos la información que necesita interlocutor.

Ventajas de una escucha activa

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

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

Técnicas de escucha

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

- ✓ Establecer un clima agradable e intentar que el cliente y/o solicitante se encuentre a gusto.
- ✓ Tener una formación acorde a los contenidos que queremos transmitir.
- ✓ Evitar las distracciones.
- ✓ Escuchar y resumir las ideas esenciales.
- ✓ Repetir lo que ha dicho.
- ✓ Escuchar como si tuviéramos que realizar un informe.
- ✓ Preguntar.
- ✓ Tomar notas.

La escucha activa en situaciones conflictivas

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

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

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS (Atención presencial y telefónica)

OFRECER DISCULPAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Expresar "lo siento", "lamento que", ... ● Evitar justificarse ● Evitar criticar al cliente, otros solicitantes, otros colaboradores, sectores
EMPATIZAR	<ul style="list-style-type: none"> ● Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar", ... ● Evitar comunicar ansiedad o impaciencia ● No interrumpir al solicitante enojado; dejar que se desahogue
TRANQUILIZAR	<ul style="list-style-type: none"> ● Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo", ... ● Explicar qué va a hacer para ayudar al cliente

	<ul style="list-style-type: none"> ● Usar un lenguaje accesible al cliente
ESPECIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ● Hacer preguntas para establecer los hechos y apuntarlos en el formato de PQRFS ● Escuchar al cliente y dar muestras de asentimiento ● Repetir lo esencial del relato del cliente para mostrar/confirmar su comprensión

ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ● Según corresponda iniciar la solución del problema y apuntar su seguimiento en el formato ya especificado del caso. ● Vencer dificultades (creatividad)
ASEGURAR	<ul style="list-style-type: none"> ● Según corresponda: informar de la corrección de problemas en el formato de QRPSF ● Informar de los avances realizados en la corrección del problema ● Indicar al cliente los pasos siguientes cuando sea necesario

TIPOLOGIAS DE CLIENTES		
TIPOLOGIAS	CARACTERISTICAS	NORMAS PARA SU TRATAMIENTO
DESAGRADABLE	<ul style="list-style-type: none"> ● Busca discusión ● Pretende llevar siempre la razón ● Pertenece al grupo de los eternos descontentos ● Habla bruscamente 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dejar que hable cuanto quiera ● Ser pacientes al escucharle ● Conservar la calma, el dominio de la situación <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Discutir ● Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos ● Entrar en su juego provocativo
DISTRAIDO	<ul style="list-style-type: none"> ● Se distrae constantemente ● Su expresión es de ausencia ● No escucha 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Concentrar su atención sobre pocos asuntos ● Despertar su interés y curiosidad con datos precisos <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Distraerse ● Cansarle ● Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica
SILENCIOSO	<ul style="list-style-type: none"> ● Rostro sin expresión ● Aspecto de no escuchar ● Apenas responde a las preguntas; no pregunta 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Escucharle con simpatía ● Conducir la conversación hacia el servicio que interese <p>Evitar:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ● Manifestar impaciencia ● Distraerse ● Perder la misión de oferta del servicio
INDECISO	<ul style="list-style-type: none"> ● Es incapaz de tomar una decisión ● La duda es su manera de ser ● Pide consejo continuamente 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Darle consejos útiles ● Ser sus asesores ● Descubrir sus motivaciones e interés <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dejar languidecer la entrevista, la conversación ● Abandonar al cliente a su suerte ● Esperar que él/ella tome la iniciativa
IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Intenta demostrar que posee un conocimiento infalible ● Los servicios, los negocios no le causan problemas ● Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones ● Puede que sea más competente que nosotros 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Escuchar con mucha atención ● Dar importancia a sus ideas ● Ser muy pacientes y atentos <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contrariarle ● Dejarse impresionar por sus conocimientos ● Mostrarse desconcertados
PRESUROSO	<ul style="list-style-type: none"> ● Se muestra impaciente, nervioso, agitado ● Consulta a menudo su reloj 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Escucharle con atención ● Fijar su atención en los puntos básicos del servicio ● No hacerle perder tiempo <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enredar nuestra argumentación ● El nerviosismo
REFLEXIVO	<ul style="list-style-type: none"> ● Se toma mucho tiempo para reflexionar ● Es lento de movimientos y palabras ● Parece que su tiempo es ilimitado 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Escucharle con atención ● Tomarse tiempo ● Repetir los argumentos en términos diferentes <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ser bruscos ● Presionarle ● Demostrar impaciencia en terminar la conversación

TIMIDO	<ul style="list-style-type: none"> ● Le falta conocimiento del servicio ● Teme cometer errores ● La falta de confianza en sí mismo ● Tiene dificultades para expresar lo que quiere 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La argumentación debe ser amplia ● Preocuparse de que nos comprenda ● Crear un clima de confianza <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hacer muchas preguntas ● Acentuar su incomodidad ● Mostrarse impacientes o incómodos ante su timidez
MINUCIOSO	<ul style="list-style-type: none"> ● Sabe perfectamente lo que desea ● Es concreto y conciso ● Suele ser tajante y utiliza pocas palabras ● Exige rapidez, atención y eficacia ● Desea información exacta y respuestas concretas 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Demostrar seriedad y atención hacia él/ella ● Trato correcto y amable ● Dar una respuesta precisa y concreta ● Ser ordenado en la forma de solicitar y ofrecer información ● A ser posible ofrecerle información escrita ● Demostrar eficiencia

5. CONTROLDE CAMBIOS

Version	Vigencia	Registro Del Cambio	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
1	15-10-2019	Ninguna por ser la primera versión	Coordinación SIG	Asesores	Gerencia
2	13/03/2024	Se adecua a la actualización del sistema de gestión	Coordinación SIG	Asesores	Gerencia