	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	1 de 18

## DEFINICIÓN

El protocolo de atención al cliente, es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al usuario.



## OBJETIVO


Ofrecer una herramienta que facilite mejorar la calidad en la atención del servicio al usuario, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que fortalezcan la cultura del servicio, los principios y valores de la Organización, así como las destrezas frente a la prestación del Servicio en la Cámara de comercio del Oriente Antioqueño.

## ALCANCE

Aplica para todos los canales de atención que establezcan contacto con usuarios de todos los grupos de interés, presenciales y virtuales: Sedes de atención presenciales de Rionegro, La Ceja, Guatapé y Sonsón; WhatsApp Business, Línea única PBX 531 2514; líneas exclusivas de celular de sedes Sonsón 3216689872, Guatapé 3104129097 y La Ceja 3202378903; Chat virtual del sitio web, Aplicación Móvil CCOA E-mail: [ccoa@ccoa.org.co](mailto:ccoa@ccoa.org.co) y redes sociales: Facebook y LinkedIn (Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño) e Instagram y Twitter (@camaraoriente)

1

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
---	--	--

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	2 de 18

## ATRIBUTOS DEL SERVICIO

**Oportunidad:** brindamos información veraz y nos anticipamos a las necesidades de los usuarios para que realicen sus trámites y accedan a todos nuestros servicios con efectividad y en el tiempo justo.

**Calidad:** Contamos con un equipo humano con experiencia y capacitado para ofrecer orientación y atención personalizada de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

**Accesibilidad:** brindamos espacios físicos y virtuales adecuados con plataformas de última generación, que nos permiten llegar más fácil y rápido para solucionar los requerimientos de nuestros clientes.

**Calidez:** con amabilidad, comunicación asertiva y atención personalizada tratamos de proporcionar experiencias gratas únicas. Presentando la cultura organizacional del “buen servir”.

### COMPETENCIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN:


El cliente siempre califica (así no lo exprese), qué tan competente es el colaborador para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la CCOA y los servicios que representa, entre otros aspectos. Es por esto, que es un deber del colaborador leer los mensajes de correo electrónico de novedad normativa, nuevos servicios o características de los mismos, capacitaciones y eventos, tips para prestar un servicio de calidad; cerca de novedades presentadas en el último mes, noticias de interés, resultados del informe ACER, entre otros. De igual manera, debe asistir a las capacitaciones programadas por las áreas de Registro, Servicio al cliente, Mercadeo, Tecnología, Financiera u otra, donde se presentarán aspectos que le permitirán estar mejor informado e involucrarse con las metas organizacionales, haciéndolos partícipes de los resultados obtenidos.

### CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO

- ✓ Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por la CCOA que facilite la comprensión del alcance de los servicios de la Organización.
- ✓ Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- ✓ Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- ✓ Mencionar otros trámites y/o entidades e involucradas.

2

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
--	---	---

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	3 de 18

- ✓ Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra a nuestros usuarios, que permita garantizar que la misma es igual en cada canal.
- ✓ Garantizar fácil acceso a la información.

### **CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- ✓ Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El usuario debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- ✓ Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio, para evitar la solicitud repetitiva de documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- ✓ Explicar con claridad los pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna.

### **CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**


- ✓ Obtener retroalimentación del usuario sobre la calidad de su experiencia.
- ✓ Informar al usuario el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite o contacto y paso a paso para continuar con el servicio.
- ✓ Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- ✓ Solucionar elementos que afectan la satisfacción del usuario, lograr identificar y actuar sobre los factores identificados buscando la mejora continua en la prestación del servicio.
- ✓ La CCOA dispone de diferentes canales de atención, para que los usuarios puedan acceder a los servicios que presentan a partir del portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

## **ETAPAS DEL PROTOCOLO**

En la definición de los protocolos se establecen parámetros y lineamientos para llevar las funciones, actividad o servicio con cortesía, amabilidad y eficiencia. En la definición de los mismos se identifican tres etapas básicas:

3

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
--	---	---

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	4 de 18

**Apertura:** Inicia con una bienvenida, presentación del asesor de servicio y un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, quien deberá ser escuchado y contestado por los colaboradores, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

**Análisis y comprensión:** Es el “momento de verdad” en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el usuario.

**Intervención y solución:** Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la solución de las inquietudes, buscando la satisfacción del usuario.

Teniendo en cuenta los canales de atención identificados en la CCOA, de forma general y frente a la prestación del servicio se identifican aspectos de manera general y que son aplicables independientemente del canal de contacto.

## CANALES DE ATENCIÓN


PRESENCIALES	TELEFÓNICOS	ELECTRÓNICOS	AUDIOVISUALES
Sedes de atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>Rionegro</li> <li>La Ceja</li> <li>Guatapé</li> <li>Sonsón</li> </ul>	<b>Línea Única</b> PBX 531 2514  <b>Celulares Exclusivos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sonsón 321 668 9872</li> <li>Guatapé 3104129097</li> <li>La Ceja 3202378903</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trámites virtuales de registro: <a href="http://www.ccoa.org.co/tramitesen-linea">www.ccoa.org.co/tramitesen-linea</a></li> <li>Chat video-llamada <a href="http://www.ccoa.org.co">www.ccoa.org.co</a></li> <li>Aplicación Móvil CCOA</li> <li>CCOA te llama <a href="http://www.ccoa.org.co">www.ccoa.org.co</a></li> <li>E-mail: <a href="mailto:ccoa@ccoa.org.co">ccoa@ccoa.org.co</a></li> <li>Redes sociales:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Facebook y LinkedIn (Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño)</li> <li>Instagram y Twitter (@camaraoriente)</li> </ul> </li> <li>WhatsApp Business</li> <li>Buzón de voz</li> </ul>	Streaming de capacitaciones virtuales

## PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

MOMENTO DE VERDAD	LÍNEA DE ATENCIÓN

4

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
---	--	--

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	5 de 18


<b>Entrada</b>	Llegada del cliente
<b>Saludo</b>	Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable y una sonrisa (recuerde, que aún tras el teléfono se logra conocer el agrado en la atención), con actitud de servicio: “Buenos días/tardes, Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, mi nombre es... ¿en qué le puedo servir?”
<b>Registro</b>	Registrar el servicio o trámite requerido en el CRM en tiempo real
<b>Espera</b>	Corresponde al tiempo de espera del usuario. Se aprovecha este espacio para verificar si el usuario requiere algún trámite evidente en el sistema: renovación, o en caso de que cumpla con los requisitos para ser Afiliado Cliente Preferencial, aprovechar para realizar preguntas inteligentes y evidenciar la necesidad para presentarle alguno de nuestros servicios, indicarle mejorar el valor de activos, entre otros. Aprovechar para informar los canales virtuales disponibles.
<b>Revisión</b>	Se revisan y validan los requisitos y documentos (en el caso presencial). En el caso que la atención sea virtual, continúe al Procesamiento.
<b>Procesamiento</b>	Se procesa el servicio o trámite requerido por el usuario
<b>Entrega</b>	Se entrega o comunica al usuario el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.
<b>Despedida</b>	Reviste igual importancia que el saludo: “Muchas gracias por entrar en contacto con la CCOA, fue un gusto atenderlo(a)”.
<b>Salida</b>	Salida del cliente o terminación de llamada.

Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

- ✓ **Uso de un lenguaje claro y sencillo:** evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- ✓ **Cordialidad en la comunicación:** durante todo el tiempo de contacto con el usuario deben mantenerse las normas básicas de cortesía. Ser cortés y respetuoso, en ningún caso usar expresiones o palabras de confianza. Recuerde que es su cliente no su familiar o amigo.

5

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
---	--	--

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	6 de 18

- ✓ **Divulgar el uso de los canales de atención no presenciales existentes:** es importante incentivar al usuario al uso de los canales (sitio Web, correo electrónico, chat de video-llamadas, Aplicación móvil de la CCOA).

Se presentan a continuación los protocolos de atención de acuerdo con los canales de atención.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL


### PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN EN LA RECEPCIÓN:

Usuario de CCOA llega a recepción y solicita Servicio, para lo cual la encargada debe:

MOMENTO DE VERDAD	LÍNEA DE ATENCIÓN
<b>Saludo</b>	<p>Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de cultura del “buen servir”: Utilizar un tono de voz suave, al mismo tiempo seguro y convincente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ “Buenos días/tardes, mi nombre es... ¿en qué le puedo servir?”.</li> <li>✓ Hacer contacto visual con el Usuario desde el momento en que se acerque y ser amable.</li> <li>✓ Trate al cliente de Usted, esto da seriedad y altura al servicio.</li> <li>✓ Evite usar dispositivos electrónicos (celulares, radios, chat, etc.) que le hagan creer al Usuario que usted tiene poco interés en atenderlo.</li> </ul>
<b>Indagar</b>	<p>Escuchar con interés y sin interrupciones hasta que finalice la formulación de la consulta, sin anticiparse ni presuponer lo que el usuario va a decir. Reconocer la necesidad del cliente.</p>
<b>Informe</b>	<p>Al usuario que puede realizar los trámites de la CCOA, por medios virtuales, explicar la ventaja de los mismos.</p>
<b>Oriente</b>	<p>Sobre la prestación del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Si la necesidad del usuario es de información acerca de un trámite, entregar y orientar sobre la lista de chequeo correspondiente.</li> <li>✓ Si la necesidad del usuario es realizar un trámite invitarlo o dirigirse a la pantalla del Turnstat y entregar el ficho de acuerdo al servicio solicitado por el usuario.</li> <li>✓ Indicar al usuario a pasar a la sala de espera y estar atento cuando sea llamado por parte de uno de los asesores. (Explicarle que su turno aparecerá en la pantalla por lo que debe estar atento).</li> </ul>

6

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
---	--	--

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	7 de 18

<b>Despedida</b>	Es igual de importante que el saludo: “Muchas gracias por visitarnos, fue un gusto atenderlo” y expresarle que si tiene alguna duda con respecto al servicio recibido puede acercarse nuevamente.
------------------	---

Recomendaciones:

- ✓ Estar pendiente de cualquier situación irregular que se pueda presentar en la sala de espera.
- ✓ La persona que esté en la recepción debe estar capacitada en temas de registro, para orientar de manera adecuada al usuario, en temas como:
  - Listas de chequeo para realizar trámites.
  - Tems en los que la CCOA presta el Servicio de Orientación.
  - Servicios de la CCOA y beneficios de los Afiliados.
  - Conocer la página WEB de la Cámara para asesoría virtual.
  - Canales de atención virtual disponibles

#### **PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN EN EL PAI**

(PAI - PUNTOS DE ATENCIÓN INTEGRAL)


Una vez el asesor del PAI, llama el turno:

MOMENTO DE VERDAD	LÍNEA DE ATENCIÓN
<b>Saludo</b>	Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque y ser amable. "Buenos días/tardes, Bienvenido a la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, mi nombre es... (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?".
<b>Indagar</b>	Número de Cédula o NIT o RUT de la persona que necesita el servicio para ingresar los datos al TurnStat; poner especial atención cuando quien solicita el servicio va acompañado de otra u otras personas, de tomar los datos de quien realmente necesita el servicio, si todos son quienes requieren éste, se puede solicitar de cualquiera de ellos.
<b>Escuchar</b>	Con interés y sin interrupciones hasta que finalice la formulación de la consulta, sin anticiparse ni suponer lo que el usuario va a decir; no desviar la mirada mientras él esté hablando.
<b>Lenguaje</b>	Claro y sencillo, evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. En caso de que sea requerido, se debe hacer con información de soporte que permita la solución del requerimiento por parte del usuario. Dirigirse siempre al usuario de Usted.

7

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
---	--	--



 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	8 de 18


<h2>Cordialidad</h2>	<p>Durante todo el tiempo de contacto con el usuario deben mantenerse las normas básicas de cortesía. No usar dispositivos electrónicos (celulares, radios, chat, audífonos, etc.) que le hagan creer al Usuario que usted tiene poco interés por atenderlo.</p> <p>No usar el teléfono corporativo, salvo que deba realizar una consulta referente al trámite que está atendiendo.</p>
----------------------	---

Durante el proceso de atención existen los siguientes momentos:

- ✓ Entrada Usuario y saludo
- ✓ Preguntar por el nombre y cédula de la persona que necesita el servicio para ingresar los datos al TurnStat; poner especial atención cuando quien solicita el servicio va acompañado de otra u otras personas, de tomar los datos de quien realmente necesita el servicio, si todos son quienes requieren éste, se puede solicitar de cualquiera de ellos.
- ✓ Para iniciar con el servicio se debe solicitar la cédula o pasaporte cuando se trate de ciudadanos extranjeros, estos deben ubicarse en el teclado y se debe entregar después de verificar la identidad; sipref; si el servicio es certificado, no se solicita documento alguno.
- ✓ Se procede a atender el requerimiento del usuario, siguiendo el procedimiento que se tiene para cada acto.
- ✓ Revisión de requisitos: Se revisan y validan requisitos y documentos según sea la necesidad del usuario. Para garantizar la veracidad de la información proporcionada de manera verbal: Cédula, teléfono y correos, estos deben ser verificados por el asesor, repitiendo los datos para que estos sean confirmados por el usuario.
- ✓ Procesamiento de la solicitud: Se procesa el servicio o trámite requerido por el usuario.
- ✓ Entrega de la solución: Se entrega o comunica al usuario el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.
- ✓ Registro: Adicional a registrar el servicio o trámite requerido por el usuario, es indispensable dejar todos los datos del usuario en los diferentes formatos y aplicaciones que han sido adaptadas a la CCOA para ese fin. El registro del contacto en el CRM es fundamental para la administración de la información del usuario y las campañas de mercadeo de servicios de la CCOA.
- ✓ Cobro: por parte del auxiliar del PAI, se procede a efectuar el recibo de pago, preguntando antes el medio de pago: Tarjeta (Débito o Crédito), efectivo, o cheque. Si es en efectivo, el auxiliar del PAI debe contar el dinero en frente del usuario e informarle la cantidad que recibió, este dinero debe ser guardado de inmediato en la caja, si hay que dar devuelta, ésta se debe contar en frente del usuario e informarle el valor que se le está entregando. Si es tarjeta de crédito debe verificar con la cédula.
- ✓ Despedida
- ✓ Salida Usuario

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
--	---	---



 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	9 de 18

#### FRASES CLAVES PARA PAI EN TIEMPO DE CRISIS:

##### Primer turno:

Antes de atenderlo debemos informarle que, para proteger su salud, después de cada turno, debemos aplicar los protocolos de desinfección y lavado de manos. Cuidar su salud es parte de nuestro servicio

##### Siguientes turnos:

Muchas gracias por su paciencia.


Para proteger su salud, después de cada turno, debemos aplicar los protocolos de desinfección y lavado de manos. Cuidar su salud es parte de nuestro servicio

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

MOMENTO DE VERDAD	LÍNEA DE ATENCIÓN
<b>Saludo</b>	“Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, buenos días/tardes, habla con... (nombre y apellido) en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
<b>Atención</b>	Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
<b>Validar</b>	“¿Por favor me confirma su documento de identidad o Nit de la empresa?” “Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”
<b>Registro</b>	Registrar el servicio o trámite requerido por el usuario en el CRM en tiempo real.
<b>Consulta</b>	Corresponde al tiempo de espera del usuario. Se aprovecha este espacio para verificar si el usuario requiere algún trámite evidente en el sistema: **renovación, o en caso de que cumpla con los requisitos para ser Afiliado Cliente Preferencial, aprovechar para realizar preguntas inteligentes y evidenciar la necesidad para presentarle alguno de nuestros servicios, indicarle mejorar el valor de activos, entre otros.**
<b>Solución</b>	Brindar la información necesaria y posible. En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir.
<b>Despedida</b>	“Sr(a) (Nombre del usuario) le puedo servir en algo más?... Gracias por haberse comunicado con la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, que tenga un buen (día, tarde), recuerde que habló con (nombre y apellido)” de la persona que atendió la llamada.

#### ¡Recuerde!!

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
---	--	--

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	10 de 18

- ✓ Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- ✓ No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 segundos es mucho).
- ✓ Reduzca el mínimo la cantidad de veces que trasfiere la llamada.
- ✓ Es necesario que el colaborador hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- ✓ Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente y CRM.
- ✓ Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

¡Importante!!

- Los teléfonos corporativos siempre deben estar activos y con volumen. Todas las llamadas se deben contestar.
- No está permitido comer durante la atención de la llamada. Recuerde que así no lo vean, se consigue escuchar si come y es de mal gusto.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA

### ATENCIÓN SITIO WEB

Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web como lo indica el documento de comunicaciones.


De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el usuario de la CCOA, las cuales se relacionan a continuación:

- ✓ Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- ✓ Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- ✓ La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés organizacional por llegar a todos los grupos de interés.
- ✓ Presentar información de manera ágil e interactiva.
- ✓ No duplicar información corporativa.
- ✓ Contar con una opción en la que el usuario pueda colocar sus felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias.

Finalmente, se debe informar al usuario las opciones que tiene el sitio Web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la Entidad, sin que tenga que desplazarse personalmente a las sedes

10

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
--	---	---

 <p><b>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño</b> <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	11 de 18

físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los usuarios.

### ORIENTACIÓN VIRTUAL


MOMENTO DE VERDAD	LÍNEA DE ATENCIÓN
<b>Saludo</b>	Muy buenos días/tardes, Sr(a)...Bienvenido(a) al chat virtual de la CCOA. Mi nombre es...(nombre y apellido), asesor de servicio al cliente. ¿En qué le puedo servir?"
<b>Espera</b>	"Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información".
<b>Solucione</b>	Al usuario de una manera sencilla.
<b>Despedida</b>	"Para la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño es muy importante atender y resolver todas sus inquietudes, esperamos que la información brindada le sea de gran utilidad. Gracias por hacer uso de nuestro servicio del chat virtual. Feliz día." Use frases como: "Hasta pronto", "Gracias por su tiempo", "Tenga Usted un buen día".

¡Recuerde!!

- ✓ No utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Hablar con el usuario de "Usted" como forma de respeto y cordialidad.
- ✓ Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua, es la mejor práctica.
- ✓ Revisar las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas
- ✓ En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el usuario se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula o NIT y en máximo 24 horas se dará una respuesta contactando al usuario.
- ✓ La pregunta se re-direccionará al área encargada, a través de correo electrónico y de la misma manera se debe responder al usuario.
- ✓ Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al usuario al momento de navegar dentro del portal o realizar algún tipo de transacción vía trámite en línea.
- ✓ Si en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre estrellas, la corrección que se desee señalar.  
Ejemplo: "Cordial saludo señor (Nombre y apellido), Bienvenido al chat de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño. Mi nombre es (nombre y apellido), Asesor de Servicio al Cliente. Para Cesión de Establecimiento de comercio; el establecimiento de comercio no puede tener ninguna medida cautelar, ni embargo, prenda o demanda.

11

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
--	---	---

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	12 de 18

Debe hacer documento de Cesión firmado y autenticado ante notaria, por ambos (El que cede y el que toma).

Deben hacer documento de \*\*\*Cesión\*\*\* firmado y autenticado ante notaria, por ambos (El que cede y el que toma).

### ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

- ✓ El contenido mínimo deseado para este tipo de comunicación. ☑ Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final.
- ✓ Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía, ni de gramática.
- ✓ Antes de enviar un mensaje, asegúrese de que está escrito con corrección y claridad, y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.
- ✓ Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- ✓ Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- ✓ No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para \*enfatar\* y subrayar.
- ✓ Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- ✓ Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas o colaboradores de la CCOA.
- ✓ No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
- ✓ Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.


## PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN CANAL AUDIOVISUAL

### PROTOCOLO DE CONFERENCIAS VIRTUALES VIA STREAMING

(De acuerdo al protocolo de capacitaciones virtuales)

- Iniciar en la hora en punto
- Activar cámara y micrófono de quien dirige el evento, para dar el saludo inicial

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
--	---	---

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	13 de 18


MOMENTO DE VERDAD	LÍNEA DE ATENCIÓN
<b>Saludo</b>	Buenos días/Tardes, mi nombre es "Nombre completo y cargo", les doy la bienvenida en nombre de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño.
<b>Presentación</b>	"Sean bienvenidos a esta conferencia virtual "Título de la conferencia o capacitación", en la que....., experiencia, trayectoria y estudios relevantes del facilitador o conferencista, nos acompañará con su experiencia a "propósito de la conferencia"
<b>Trascendencia</b>	Ej: Esta es una de las actividades que la Cámara de Comercio del Oriente realiza para apoyar a los empresarios buscando mejorar nuestra actitud frente a la situación actual que vive el mundo.
<b>Metodología</b>	<p>Agradecemos poner sus micrófonos en silencio y si tienen preguntas, las registren en el chat de esta plataforma para hacer más eficiente el tiempo de la conferencia. Al final tendremos un tiempo para responder todas las inquietudes. Monitorear el chat de la plataforma, para la recopilación y selección de las preguntas</p> <p>Al momento del cierre, activar cámara y micrófono de quien dirige el evento, para dar la despedida.</p>
<b>Satisfacción</b>	Al finalizar la intervención, le haremos llegar a los participantes, a sus correos una corta encuesta con el propósito de evaluar la actividad.
<b>Despedida</b>	<p>Ejemplo: Muchas gracias a todos por conectarse a esta capacitación Y muchas gracias de nuevo, a nuestro aliado,... por su apoyo para hacer posible este espacio.</p> <p>Les invitamos a participar en actividades programadas por la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, consultando en el sitio web: <a href="http://www.ccoa.org.co">www.ccoa.org.co</a> o siguiendo las redes sociales: en Facebook y LinkedIn, Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño y, en Twitter e Instagram @camaraoriente.</p>

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL CLIENTES ESPECIALES

Con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio, se deberá dar atención prioritaria a aquellos usuarios que presenten por lo menos una de las siguientes condiciones:

13

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
---	--	--

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	14 de 18

- Adultos Mayores (60 años o más)
- Personas en estado de discapacidad
- Mujeres embarazadas

### **PAUTAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL**

- Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.
- Cualquier colaborador que se encuentre laborando en los Puntos de Atención, Visitas a Municipios y Sedes Presenciales de la CCOA, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta un cliente que debe ser atendido de esta manera, se conduce al pedestal de turnos, para que le sea otorgado un turno especial. Igualmente, se le debe colaborar al cliente y acompañarlo para que se ubique en el lugar señalado. Sin embargo, siempre es prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad.  
La ayuda espontánea no siempre es útil sino que incluso algunas veces resulta inoportuna. En cualquier caso, se debe esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado y a partir de ese momento, escuchar atentamente la necesidad o requerimiento del cliente.
- Si el cliente llega solo al pedestal de turnos, es decir, aún no se ha identificado como cliente para atención preferencial, éste debe estar atento y bajo su criterio asignar el turno preferencial y buscar la manera de colaborar para ubicarlo en el lugar que sea asignado y así realizar el trámite que requiere.
- Para todas las personas, pero especialmente para las personas en estado de discapacidad, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- Se le debe preguntar al cliente, si requiere de ayuda pero jamás imponerla.
- Procure adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.


### **RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS**

#### **1. Personas en estado de Discapacidad Visual**

- Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- Siempre se debe identificar con el cliente.
- Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí,

14

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
--	---	---

 <p>Cámara de Comercio Oriente Antioqueño <i>¡Credencial de confianza!</i></p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	15 de 18

entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.

- Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: "A su derecha se encuentra la puerta....", "Delante de usted, a unos diez pasos,...o a unos diez metros... se encuentra la sala.
- Si ha de leerle un documento, hágalo despacio.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede:
  - Solicitar autorización para tomar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar
  - Situarle el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto dónde ha de firmar

## 2. Personas en estado de Discapacidad Auditiva


- No es necesario gritar, debido a que no le oirá. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- Algunas personas sordas le comprende leyendo sus labios pero esto no ocurre siempre.
- Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar.
- Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
- Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las persona en estado de discapacidad auditiva.
- Indíquele el tema de conversación y no cambie sin avisarle. Tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.
- No le hable nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.
- Debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverse continuamente, ni dar la espalda, ni agacharse.
- Se puede ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

## 3. Personas en estado de Discapacidad Física

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- Busque no obstaculizar los recorridos.
- Si va a acompañar a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de ella.
- Si la persona lo permite, ayúdele a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
--	---	---



	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Código	RI-PR-GM-01
		Versión	02
		Página	16 de 18

- Facilite el alcance de los objetos que debe entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes
- Si conversa con una persona durante un recorrido procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.
- Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarles a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

#### 4. Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores

- Acercarse a la persona y saludela amablemente. Utilizar el saludo del **Protocolo de atención presencial**.
- Adecúese siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- No tocar a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo tome primero.
- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos.

<b>Elaborado por:</b> Profesional de servicios empresariales	<b>Revisado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora de Relacionamento Institucional <b>Fecha:</b> 13/11/2020
--	---	---