

# Lineamientos de calidad de atención y comunicación.



## Prioridad de atención

La prioridad de atención es para el cliente que está de manera sincrónica (presencial o telefónica), es decir que, si estamos respondiendo mensajes/emails/redes sociales, la prioridad es del cliente que está personalmente en la oficina o bien la llamada que ingresa por el interno

Esta pauta también aplica frente a comunicaciones con clientes vs comunicaciones internas con otros miembros de Gama.

La prioridad será siempre del cliente que está de manera presencial / telefónico y la expectativa de tiempo de atención es con la menor demora posible

## Aseguramiento de la atención al cliente

Todo cliente que ingresa al salón o llama telefónicamente (dentro de los horarios de atención definidos) debe ser atendido por un representante y se espera que reciba un trato cordial de principio a fin de la gestión. (ver Pautas de Calidad de Relacionamiento)

No se debe "apurar" el fin de la conversación ni indicarle que no se lo puede atender, por razones de horario, por ejemplo (fin de jornada, horario de almuerzo, etc.).

## Pautas de calidad de relacionamiento

Mostrar predisposición, voluntad de servicio, anular tonos, acciones o posturas que demuestran indiferencia, desinterés o desgano. Esto aplica para atención en todas sus modalidades (telefónico ,presencial, correos, etc.).

Es recomendable que el cliente corte la llamada primero al momento de finalizar la conversación.

Siempre se debe saludar al cliente antes de sondear su necesidad. Si el mismo debe continuar su gestión en otra área, acompañarlo, informar dónde se lo deriva y asegurar que el mismo sea atendido por el área correspondiente.

Si es necesario dejar al cliente en espera (telefónicamente o de manera presencial), deberá informarse antes que deberá aguardar, el motivo, y cuando se retome la atención se debe agradecer la espera.

Cada vez que se le solicita algo al cliente pedir por favor; y cuando se recibe el pedido dar las gracias.

## Buenas prácticas en la atención

Mantener con el cliente (tanto interno como externo) un trato empático y respetuoso. Ante situaciones de conflicto, no discutir con el mismo, mantener una postura de negociación no--confrontativa y respetuosa. No levantar la voz.

Nunca cortar las llamadas de manera abrupta o finalizar las conversaciones como muestra de enojo.

No son aceptables prácticas que impliquen insultos, agresiones verbales o físicas, comentarios discriminatorios o descalificativos hacia los clientes de Gama, sobre todo si se hacen abiertamente frente al afectado o bien en presencia de otros clientes.

No se debe interrumpir al cliente mientras habla, sobre todo en situaciones de tensión  
Agradecer al cliente por su contacto o visita al momento de cierre de la gestión.

## Uso de WhatsApp Web

Se recomienda el uso de la versión de PC frente a la opción móvil, ya que el cliente percibe que el terminal se asocia más con temas personales de los gestores, por lo cual el cliente se siente no valorado.

Recordar que, si estamos respondiendo una gestión a través de Whapp, la prioridad es del cliente que está de manera sincrónica (Ver lineamiento de Prioridad de Atención)

Veracidad de la Información:

No mentir, no dar información errónea de manera intencional. No comprometernos con gestiones que no podemos asegurar, ni dar curso.

## Pautas Generales

No comer durante la atención al cliente ni en los puestos de trabajo del salón de atención. En el caso de tener agua o alguna infusión se debe tener bajo el más estricto orden y asegurando la higiene del puesto de trabajo.

Mantener una postura física adecuada que comunique respeto, buenos modales y actitud de servicio (ej.: evitar posiciones relajadas frente al cliente o demasiado informales).