

**"Incremento de la satisfacción del cliente con la aplicación del estándar de competencia EC0305 Prestación de servicio al cliente en el modelo del Índice Europeo de Satisfacción del Consumidor, en una empresa de servicios en Celaya, Guanajuato."**

Datos para citar el instrumento en otras investigaciones: Juan Antonio Castellanos Cardona, MAE

Doctorante en Alta Dirección, en el Instituto Técnico y de Estudios Superiores del Bajío, A.C. y director de 4C Consultoría y Desarrollo, A.C. de Celaya, Guanajuato, México. director@4c-consultoria.com  
(autor corresponsal)

**GUIA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR LA COMPETENCIA EC0305 SERVICIO AL CLIENTE**

**Atender los requerimientos del cliente**

**Cumple**

1. Habilita el área de atención al cliente, antes de iniciar el servicio:	
• Antes de iniciar el servicio.	
• Verificando que el área se encuentre en condiciones de orden y limpieza establecidos por la organización.	
• Preparando sus materiales y herramientas de atención.	
• Verificando las condiciones de operación del medio de comunicación a utilizar.	
2. Inicia el contacto con el cliente	
• Saludando de acuerdo al horario y lineamientos establecidos por la organización.	
• Proporcionando su nombre y puesto de trabajo de acuerdo a las políticas internas de la organización.	
• Utilizando la imagen corporativa determinada por la organización.	
3. Identifica el tipo de atención y/o servicio requerido	
• Utilizando la técnica de atención acorde a la tipología del cliente.	
• Preguntando sobre el requerimiento específico solicitado.	
• Identificando el tipo de servicio y/o productos de la organización relacionado con el requerimiento del cliente.	
• Confirmando la solicitud del usuario mediante la formulación de preguntas.	
4. Selecciona el medio de comunicación por el cual se atenderá al cliente	
• Utilizando alternativas de comunicación de acuerdo a los lineamientos establecidos en la organización y a los requerimientos del cliente.	
• Respetando las condiciones operativas y de seguridad del medio de comunicación seleccionado, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la organización.	
• Informando al cliente el medio de comunicación por el cual será atendido.	

**Gestionar el servicio requerido por el cliente**

1. Solicita la información para la atención de los requerimientos del cliente	
• Recopilando la información proporcionada por el cliente y la específica del servicio.	
• Mencionando al cliente acerca del aviso de privacidad en el manejo de información personal.	
2. Registra la información y/o documentos	
• Utilizando el medio de registro institucional establecido.	
• Requisitando el instrumento de registro institucional establecido.	
• Validando los datos de registro del cliente mediante el cotejo de información del registro con la información de la fuente.	
• Confirmando mediante cuestionamientos y/o afirmaciones que los datos registrados correspondan al requerimiento del cliente.	
• Manteniendo su organización y orden de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización.	
• Manteniendo la secuencia del registro de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización.	
3. Proporciona la información requerida por el cliente	
• Brindando la información de los productos y/o servicios así como beneficios adicionales.	
• Canalizando al cliente para su atención a través de los mecanismos establecidos por la organización.	
4. Opera el equipo determinado por la organización	
• Utilizando el medio que corresponda al requerimiento a realizar.	
• Manteniendo las medidas de seguridad establecidas por la organización.	
• Observando las medidas de aprovechamiento de recursos materiales según los lineamientos de la organización.	
5. Mantiene la integridad de los documentos físicos y/o electrónicos	
• Utilizando el proceso establecido por la organización y conservación de documentos.	
• Conservando su organización de acuerdo al requerimiento del cliente y lineamientos establecidos en la organización.	

**Obtener la satisfacción del servicio al cliente**

1. Verifica el grado de satisfacción del cliente	
• Preguntando de forma oral o escrita si su requerimiento ha sido cubierto.	
• Brindando información adicional de otros productos y/o servicios.	
• Informando sobre el procedimiento de quejas y sugerencias.	

**"Incremento de la satisfacción del cliente con la aplicación del estándar de competencia EC0305 Prestación de servicio al cliente en el modelo del Índice Europeo de Satisfacción del Consumidor, en una empresa de servicios en Celaya, Guanajuato."**

Datos para citar el instrumento en otras investigaciones: Juan Antonio Castellanos Cardona, MAE

Doctorante en Alta Dirección, en el Instituto Técnico y de Estudios Superiores del Bajío, A.C. y director de 4C Consultoría y Desarrollo, A.C. de Celaya, Guanajuato, México. director@4c-consultoria.com  
(autor corresponsal)

**2. Cierra el servicio requerido del cliente**

• Expresando que se mantiene a su disposición para brindar apoyo o información adicional.	
• Despidiéndose de acuerdo al horario y lineamientos establecidos.	

**En caso de presentarse la situación emergente para la atención de un cliente en situación de crisis o fuera de control.**

Mantener la calma y compostura, dar contención al cliente y normalizar la situación solicitando la ayuda externa requerida en caso de ser necesario.	
--	--

**TEMAS DE CONOCIMIENTOS A EVALUAR PARA LA COMPETECIA EC0305 SERVICIO AL CLIENTE**

Atender los requerimientos del cliente	Nivel
Técnicas de Atención a clientes de acuerdo a su tipología	Aplicación
Tipos de Clientes	
6 Situaciones asociadas a la tipología del cliente	
Tipos de barreras en la comunicación efectiva	Aplicación
4 situaciones de barreras	
Características de la comunicación verbal y no verbal	Comprensión
Tipos de comunicación documental, física y electrónica	Conocimiento
Información sensible de resguardo de acuerdo a la Ley de Protección de datos personales en posesión de los particulares	Comprensión
Clasificar información sensible	
La importancia de Servicios y productos de la organización	Comprensión
Características de productos y servicios autorizados	
La importancia de la imagen corporativa organizacional	Aplicación
3 Tipos de imagen	
La importancia de la Asertividad en el Servicio	Aplicación
3 Definiciones asociadas a la conducta asertiva	

Gestionar el servicio requerido por el cliente	Nivel
Importancia de clasificación de información	Comprensión
Beneficios de clasificar la info	
Conceptos para clasificar	
Importancia de la asignación de claves de registro	Comprensión
Opciones para asignar claves	
La importancia del valor agregado	Comprensión
Características de un servicio con valor	
Diferencias entre "servicio" y "calidad y excelencia en el servicio"	Comprensión
Atributos de servicios y calidad	
Principales medidas de aprovechamiento de los recursos	Comprensión
Recursos materiales y humanos	
Medidas de aprovechamiento de recursos	
La importancia de mantener actualizada la información del cliente	Comprensión
Tipos de instrumento de registro	Comprensión

Obtener la satisfacción del servicio al cliente	Nivel
La importancia de la voz durante la atención del cliente	Comprensión
Opciones de la importancia	
Elementos de cierre del servicio	Aplicación

Mantener la calma y compostura, dar contención al cliente y normalizar la situación solicitando la ayuda externa requerida en caso de ser necesario.
--