1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el trato y en la atención al ciudadano (usuarios externos e internos) por los diferentes canales dispuestos por la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano - CCPA- con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

2. ALCANCE

Aplicable a todos los niveles de la organización responsable de atención al ciudadano.

3. DESARROLLO

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano busca construir relaciones con los clientes, que generen vínculo y lealtad. Para esto ha definido como **VALORES CORPORATIVOS**, el RESPETO, el SERVICIO, el COMPROMISO, la RESPONSABILIDAD, el TRABAJO EN EQUIPO, la CALIDEZ y la HONESTIDAD; los cuales se constituyen en foco de estudio y mejoramiento permanente.

Estos valores se constituyen en elementos esenciales en la administración de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, los cuales se describen de la siguiente forma:

- Nuestras acciones diarias se inspiran en el **Respeto** por las personas, por sus derechos, opiniones intereses y principios.
- Cada colaborador ofrece lo máximo de sí mismo para que la entidad brinde el mejor **Servicio.**
- Administramos nuestra capacidad técnica, humana y financiera para responder satisfactoriamente al **Compromiso** adquirido.
- Asumimos con **Responsabilidad** los resultados de nuestros actos y decisiones.
- Unimos talentos y esfuerzos, **Trabajamos en Equipo** para el logro de objetivos comunes, escuchamos a todos con atención, valoramos la diversidad de opiniones.
- Servimos con **Calidez** brindando un trato digno y cordial a las personas que a diario nos rodean.
- Obramos con **Honestidad**, somos una entidad generadora de confianza, sustentada en la honradez y transparencia de nuestras acciones.

Enfoque del Servicio al Cliente

El servicio en la CAMARA DE COMERCIO DEL PIDEMONTE ARAUCANO cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el cliente frente al servicio que necesita, así mismo, busca exaltar los principios que se espera de todos y cada uno de los colaboradores de la entidad; Lo se refleja en nuestros procesos de la siguiente forma:

- **Vocación del servicio:** Disposición y actitud para satisfacer con excelencia las necesidades, solicitudes y requerimientos de los ciudadanos internos o externos. Los ciudadanos merecen nuestra dedicación y esfuerzo porque son la razón de ser de nuestro desempeño como servidores públicos.
- **Trato digno**: Que se brinde a los clientes 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.

- **Entender a los clientes y al mercado**: Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los Usuarios y clientes.
- **Desarrollar ofertas acordes**: Garantizamos que los productos y servicios que desarrollemos sean validados por el cliente y contrastados con sus necesidades reales.
- **Calidad**: El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del cliente: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los clientes, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.
- **Lenguaje sencillo**: Comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un leguaje demasiado técnico.
- **Transparente**: Suministrando en todo momento información clara, completa, veraz y oportuna sobre el tema de interés solicitado por el ciudadano.

PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

Contacto inicial

- El contacto inicial es la clave en el proceso
- Imagen personal adecuada
- Damos la bienvenida al empresario con una sonrisa
- Saludamos identificándonos con el nombre, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable)
- Seguidamente, le acogemos de manera amable y cordial, le ofrecemos ayuda.

¿Cómo hacerlo?

"Buenos días/tardes, bienvenido(a) a la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo ayudar?"

Durante la atención

- A continuación, escuchamos activamente al empresario, cn interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada, utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.
- Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.
- En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.
- Identificaremos las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, las aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre 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.

¿Cómo hacerlo?

Si señor (a)
Que información está buscando?
Si, le entiendo, efectivamente…
Entonces, lo que usted necesita es…
"¿Hay algo más en lo que pueda servir?, que tenga un buen día"

Despedida

Características:

- Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.
- Actitud amable.
- Paso básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA

Saludo

Características:

- Actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

"Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo colaborar?

Durante la llamada

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.

"Permítame un momento por favor, gracias por esperar"

Si requiere transferir la llamada:

- Informe al cliente que va a transferir la llamada
- Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde.
- Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envié un mail al responsable de atenderla
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa
- Saber usar todas las funciones del teléfono
- Devolver la llamada si así se compromete.
- Contestar antes del tercer timbre
- Informar porque se transfiere la llamada
- Evitar hablar con terceros mientras esté atendiendo una llamada

Despedida

- Actitud amable.
- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

"Es clara la información Sr. Sra. Xxx"
"recuerde, le habló xxx de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, Apoyamos lo nuestro!"
"Que tenga un buen día"

PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL-PAGINA WEB

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden Corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación por medio del aplicativo de PQRSF.

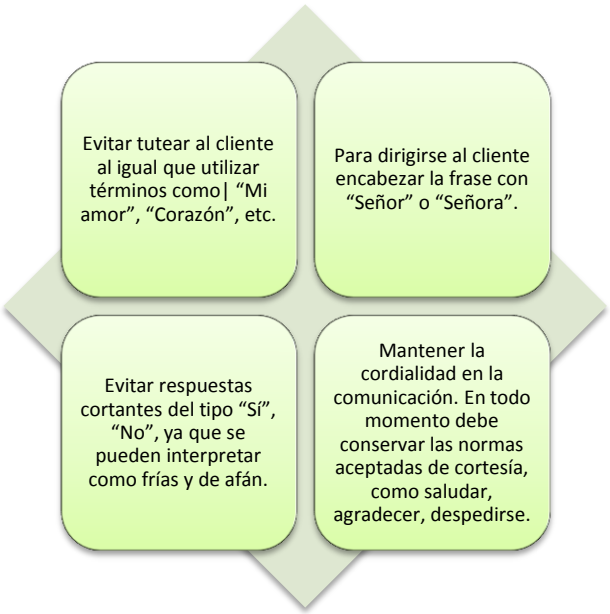
- Saludar
- Analizar y comprender la solicitud
- Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
- Utilizar lenguaje directo y sencillo
- Usar altas y bajas.
- No usar mayúsculas sostenidas
- Despedida y cierre.
- Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.

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 funcionario que se encuentre laborando en los Puntos de Atención, Cámara Móvil y Sedes Presenciales de la CCPA, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial.

RECOMENDACIONES

- Mantener orden en nuestros puestos de trabajo
- Cuidar nuestro aspecto externo
- Acoger y tratar al empresario de manera amable y cordial
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del empresario y reformular los hechos importantes.
- 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
- Lenguaje y Vocalización
- Mantener una postura relajada y natural

Evitar