Los clientes son los que deciden si un negocio prospera o fracasa, por esa razón el implementar un Protocolo de Atención al Cliente es la llave para tu crecimiento

¿Qué es un Protocolo de Atención al Cliente?

ES una guía detallada que muestra a cada uno de los empleados del departamento en cuestión, la forma en la que deben tratar a los clientes de la empresa.

Bajo este protocolo, nos encargamos de mostrar al equipo, la visión y criterios de la empresa en cuanto a lo que es un buen servicio al cliente y cómo debe ser aplicado. Lo que nos garantiza que el vínculo y la comunicación con el cliente, sea lo más fluida posible.

Es muy importante que esta guía siempre pueda estar a disposición del personal de Atención al cliente, ya que esto permite mantener la transparencia sobre las expectativas de su desempeño en la empresa

Tenemos que tener siempre presente, que los clientes y sus compras son los que mantienen a flote nuestra empresa. Permitiendo realizar todas las inversiones necesarias para que todo siga en óptimo funcionamiento y también dándonos la oportunidad de crecer.

Y la clave para que tu cliente se quede contigo y te elija cada vez, es justamente la Atención al cliente y con ella, los diversos protocolos que podemos aplicar para la misma.

¿Cómo Diseñar un Protocolo de Servicio al Cliente?

Te traemos 6 sencillos pasos para diseñarlo:

Identificar la Misión y Visión de la Empresa

Este paso es esencial para la creación de tu futuro Protocolo de Atención al Cliente, ya que, **si no conoces la razón de ser de tu empresa, es prácticamente imposible alcanzar tus objetivos y establecer un vínculo efectivo con tus clientes.**

Es importante que conozcamos el propósito de nuestra compañía, ya que de esta forma podemos transmitirlo de forma adecuada a los miembros de la misma y estos pueden trabajar con esa perspectiva en mente.

La misión y visión de tu empresa, no solo permite a los empleados tener presente el desarrollo y funcionamiento de esta. **También genera un sentimiento de pertenencia entre el equipo que se traduce en una mayor productividad gracias a la motivación que despierta.**

Enumerar las Funciones de Cada Uno de los Empleados

Un elemento esencial para optimizar el trabajo de todo el equipo, es evitar cualquier confusión que pueda darse entre los representantes. Es por eso que debemos establecer de forma muy clara, las obligaciones que tiene cada uno de los empleados.

Hacer que el nuestro Protocolo de Atención al Cliente, albergue cada función, jerarquía, áreas de competencia y contacto de cada uno de los empleados. Permite que los mismos tengan una herramienta a mano que **transparenta sus obligaciones y facilita su trabajo.**

Definir, Según tu Empresa, Qué es un Buen Servicio al Cliente

Para cada empresa el ofrecer un buen Servicio al Cliente, puede representar cosas diferentes. Por eso es muy importante, que apoyándote en la misión y visión de tu compañía, puedas definir los parámetros bajo los que considera la empresa que es óptima la atención al cliente.

Actualmente la mayoría de los rubros cuenta con muchísima competencia y sabemos que tendemos a perder un cliente, luego de que este experimenta una mala atención al cliente.

Por esta razón **debemos ser sumamente claros y concisos al momento de comunicar a nuestro equipo qué cosas no debe hacerse en el Protocolo de Atención al Cliente,** para que de esta manera, los empleados puedan evitar caer en un comportamiento que no se considere aceptable.

Establecer las Reglas Básicas del Servicio al Cliente en tu Empresa

Un tema de suma importancia, es el puntualizar de forma muy clara **qué estándares de calidad deben manejar nuestros representantes de servicio al cliente.** El tipo de lenguaje a utilizar el tono en su conversación.

Así como cuando presentamos una situación de contingencia, cómo una crítica o reclamo del cliente. **Cuáles son los parámetros de lenguaje y términos en los que el representante debe dirigirse al cliente.**

Describir los Protocolos de Interacción en Cada Canal de Comunicación

Algo que siempre recomiendan los expertos al momento de establecer la relación con cliente, desde el lugar de la empresa. Es la omnicanalidad, por lo que es muy común que en tu compañía cuentes con más de un canal de comunicación. Incluyendo multiplicidad de Redes Sociales.

Bajo este concepto, debemos tener presente que **cada canal tiene un comportamiento diferente y por lo tanto un lenguaje diferente**. Por lo que es de vital importancia que en nuestro Protocolo de Atención de Cliente, aclaremos cada uno de ellos.

Crear un Plan de Contingencia

Cuando hablamos de Atención al Cliente, podemos estar de acuerdo en que las inquietudes y consultas de los clientes, suelen mantenerse dentro de una cierta uniformidad en cuanto a temática.

Sin embargo, pueden presentarse situaciones inesperadas y es importante que nuestro equipo sepa cómo reaccionar y gestionarlas de la mejor manera posible.

Es por esto que un Protocolo de Atención al Cliente, debe incluir sin falta un plan de contingencia que **permita al representante derivar al cliente al área que se requiera y realizar el seguimiento posterior de la situación.** Con el fin de solucionar el percance de la mejor manera.

Beneficios de Implementar un Protocolo de Atención al Cliente

Te contamos algunas ventajas que puedes obtener con su aplicación:

- Incrementar la velocidad de respuesta.
- Favorece un diálogo fluido.
- Estandariza la calidad de nuestro servicio al cliente
- Garantiza una interacción positiva con tus clientes.
- Fortalece a los Representantes de atención al cliente.

De ahí viene la importancia de que la redacción del mismo sea de la forma más **clara y precisa** posible y que en él podamos incluir todas las situaciones y contextos posibles.