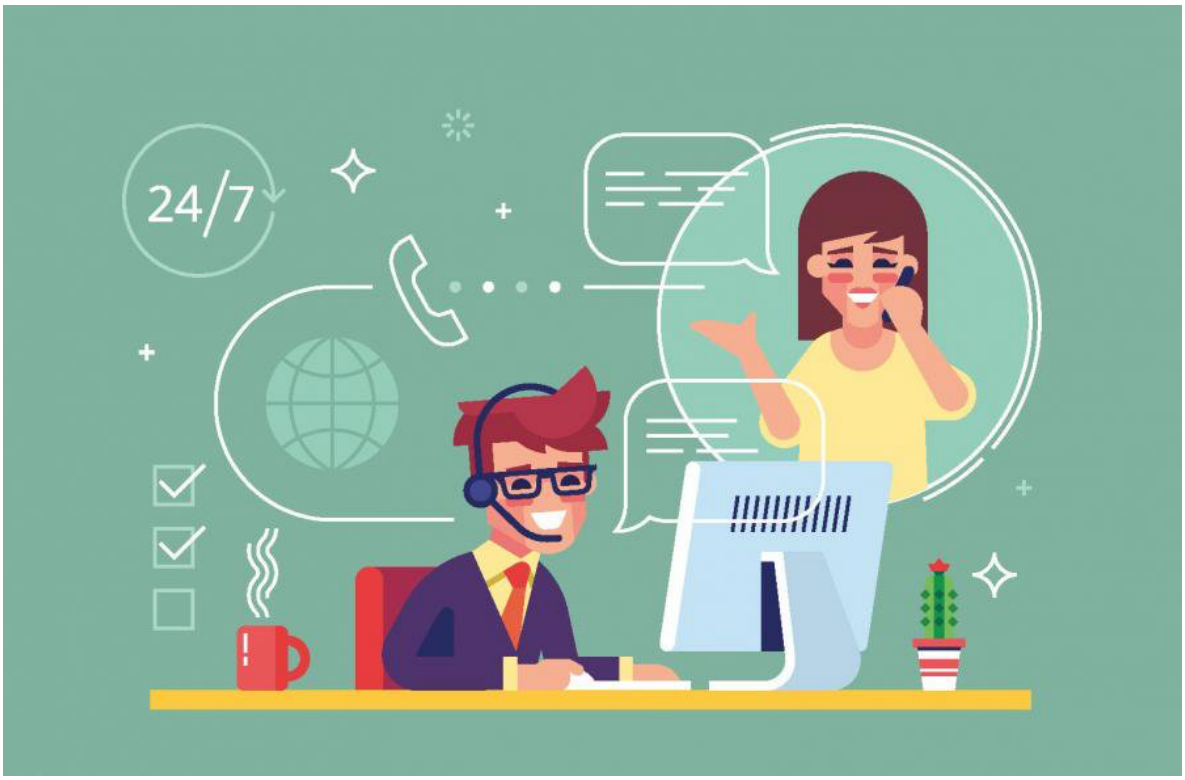
Protocolo de atención y servicio al cliente: ¿qué es, por qué es importante para tu empresa, cómo hacerlo y cuáles son sus ventajas?



Garantizar una atención y servicio al cliente de calidad se ha convertido en uno de los principales objetivos de las empresas en los últimos años. La competitividad que existe en el mercado ha obligado a que las organizaciones inviertan cada vez más en mejorar la experiencia de sus consumidores para diferenciarse de sus competidores.

De hecho, el 88% de las empresas priorizan la experiencia de sus clientes lo que significa que este item se ha vuelto fundamental hoy en día. Pero para que podamos brindar una óptima atención y servicio debemos tener un protocolo que nos permita estandarizar algunos procedimientos y torne el trabajo más simple y efectivo.

En este documento se explica qué es un un protocolo de atención y servicio al cliente, porqué es importante para una empresa, cómo hacerlo, qué información debe tener y cuáles son sus ventajas.

Elaborado por: Daissy Moreno, Instructora Regional Antioquia
Tomado de: https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/

¿Qué es un protocolo de atención y servicio al cliente y porqué es importante para tu empresa?

Alvaro Arismendy, consultor de ventas y autor del libro Best Seller Cómo vender, manual de ventas y atención al cliente, nos ha dejado una definición de protocolo de atención y servicio al cliente que vale la pena citar:

> *"Un protocolo de atención es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención".*

La definición de Arismendy no podría ser más clara: para varias personas el concepto de qué es una buena atención puede ser diferente y eso puede generar discrepancias al momento de tratar algún asunto con el cliente.

Un protocolo de atención y servicio al cliente, entonces, es un documento, que se hace en forma de manual, en el que se explican cómo deben ser las actuaciones de los empleados en relación a la atención o a las ventas. En él se detallan los procedimientos de interacción con los consumidores e incluye planes de contingencia para que los empleados sepan reaccionar en diferentes situaciones. Además, fomentan el aprendizaje y son una base fundamental para las capacitaciones de tu equipo.

Al final, este manual es importante para que unifiques algunos criterios y expliques el comportamiento que deseas de tus colaboradores, la conducta que deben tener y los procedimientos correctos en relación a la atención que le quieres brindar a tus consumidores en cualquier canal de contacto.



Pero, ¿cómo hacer un manual de protocolo de atención y servicio al cliente y qué información debe contener?



Antes que nada debemos tener en cuenta que un manual de protocolo de atención y servicio al cliente debe ser redactado de manera didáctica, detallada, clara y específica de forma que oriente a los empleados y garantice su aprendizaje. Hacer este tipo de documentos requiere experiencia dentro de la empresa por lo que lo indicado es que sea diseñado por alguien que conozca bien los procedimientos y los pormenores del trabajo.

En este manual deben estar especificadas la misión y la visión de la empresa, la funciones de cada uno de los trabajadores y la jerarquía de los mismos. Así mismo, debe contener el comportamiento que se espera de los colaboradores y las formas como deben dirigirse e interactuar con sus compañeros y con los clientes.

Por otra parte, el protocolo debe explicar la forma que se espera que un colaborador lleve a cabo las operaciones de atención y servicio. La idea es que el manual sirva como guía detallada para aprender y reforzar procedimientos para atender al cliente y que puedan ser utilizados en capacitaciones de nuevos empleados.

El 70% de los consumidores relataron que ya apoyaron a una empresa que ofrece un buen servicio al cliente, así que recuerda que dotar a tus funcionarios con las herramientas apropiadas va a facilitar la mejora de la calidad de la atención y servicio y eso se traducirá en resultados positivos para tu negocio.

Finalmente, dentro del manual también debe haber un plan de contingencia para que tus colaboradores sepan lidiar con algunas situaciones que no salen como se espera. Utiliza ejemplos de situaciones reales para que los integrantes de tu equipo de atención y servicio entiendan qué deben hacer cuando interactúan con un cliente insatisfecho o agresivo, o para que puedan solucionar problemas complejos que los consumidores puedan estar teniendo.

En el siguiente tema mencionaremos cuatro ventajas de tener un protocolo de atención y servicio al cliente en tu empresa para que lo tengas en cuenta y lo pongas en marcha.

Elaborado por: Daissy Moreno, Instructora Regional Antioquia
Tomado de: https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/

4 ventajas de tener un protocolo de atención y servicio al cliente

1. **Estandarizar procesos:** Tener un protocolo de atención y servicio al cliente garantiza que todos los procesos y operaciones sean ejecutados de acuerdo a los estándares de calidad preestablecidos. Todos tus empleados se van a regir bajo el método de trabajo

2. **Atención y servicio consistente:** Para el 62% de los consumidores la percepción y el conocimiento de los representantes de atención es una parte fundamental para tener una buena experiencia. Cuando el mismo tipo de atención es repetido varias veces se volverá consistente, independientemente de quién lo esté realizando. Todos tus empleados deben realizar la misma tarea siguiendo las mismas instrucciones lo que permitirá que poco a poco sea perfeccionado por todos.

3. **Sirve como guía en las capacitaciones:** Al tener un protocolo de atención y servicio podrás capacitar a tus nuevos empleados utilizándolo como base para que aprendan las instrucciones preexistentes. Esto facilitará su integración al grupo y evitará que existan dudas ambiguas respecto al funcionamiento de la empresa.

4. **Evitar pérdidas financieras:** Con los protocolos de atención y servicio al cliente tu empresa puede evitar pérdidas financieras. ¡Tener una mala atención al cliente es pésimo para tu negocio! Según un estudio de Greenfield Online y Ovum algunas empresas de 16 países perdieron un valor agregado de $338 billones de dólares debido a la mala atención al cliente.



Elaborado por: Daissy Moreno, Instructora Regional Antioquia
Tomado de: https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/

Elaborado por: Daissy Moreno, Instructora Regional Antioquia
Tomado de: https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/