

Guía de Comportamiento

Este documento busca establecer comportamientos individuales y grupales en los colaboradores y proveedores de Compensar, logrando proyectar buenas actitudes y bienestar a nuestros clientes (Interno – Externo), enfocándonos cada vez más hacia el camino del servicio innovador y a ofrecer experiencias excepcionales.

Pautas de comportamiento general de los procesos para asegurar un servicio excepcional

Los colaboradores que lideren equipos o realicen contrataciones con terceros deben garantizar el cumplimiento de la Política de Servicio, ser ejemplo y responsables de la aplicación de la Guía de Comportamiento, a su vez cada colaborador debe interiorizarlas en su día a día.

Estas pautas están alineadas con la estrategia de Cultura planteada desde Talento Humano con las Competencias del ser, organizacionales y técnicas.

SER: comportamientos acordes a la Inteligencia Espiritual

Sea consciente que el cliente es la persona más importante de la organización y eje de nuestra caja.
Sea siempre sincero y honesto con el cliente, generando expectativas razonables.
Sea consecuente con sus decisiones, cumpla con las normas de la organización.
Sea discreto, respetuoso con el cliente y con su información.
Sea respetuoso de la honra, reputación, condición, vida familiar y privada de los clientes.
No tome nada de manera personal, no haga suposiciones.
Recuerde constantemente que lo mejor de lo que hacemos es para quien lo hacemos.

QUERER: comportamientos acordes a la Inteligencia Emocional

Sea empático, muestre disposición de entender al cliente y póngase en los zapatos del otro.
Sea espontáneo y actúe de manera natural.
Sea cumplido si ha generado expectativas o compromisos con el cliente.
Sea propositivo y sorprenda al cliente con nuevas alternativas de servicio.
Sea asertivo para solicitar al cliente el cumplimiento de los procedimientos organizacionales.
Interésese diariamente en brindar el mejor servicio a nuestro cliente.
Trate a sus clientes como a usted le gustaría que lo trataran.
Ofrezca un trato preferencial al adulto mayor, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad, veteranos (referidos a fuerzas militares) y personas acompañadas de niños.
Hable con seguridad, sea convincente cuando brinde la respuesta.

SABER: comportamientos acordes a la Inteligencia Racional

Manténgase actualizado sobre las novedades relacionadas con las responsabilidades de su rol, del servicio y de la organización.
Conozca los deberes y los derechos de los clientes, tanto en EPS como en Caja de Compensación.
Asista a las inducciones, capacitaciones y actividades requeridas para su buen desempeño.
Conozca las políticas y reglas de negocio de los productos y servicios acordes a las responsabilidades de su rol y los planes de contingencia para asegurar el cierre de la atención al cliente.
Aproveche la información del cliente disponible en los aplicativos (perfilamiento de cliente) logre

una conexión cercana y ofrezca alternativas de servicio.
Use su conocimiento y experiencia cuando deba tomar decisiones para resolver la necesidad o requerimiento de un cliente.
Guíe a nuestro cliente siguiendo los lineamientos organizacionales.
Comparta en el equipo de trabajo las oportunidades de mejora que detecta para fortalecer la experiencia del cliente.
Realice escalamientos de casos según esté establecido e informe al jefe inmediato sobre las situaciones que afecten el servicio
Todas las manifestaciones del cliente en lo referente a quejas, solicitudes, sugerencias y reconocimientos deben quedar registradas en los canales oficiales, no se pueden habilitar nuevos canales sin previa concertación con los responsables del proceso en la organización.

ACTUAR O HACER: comportamientos acordes a la Inteligencia Práctica

Asegúrese de tener las condiciones óptimas en su puesto de trabajo para el desempeño del rol (herramientas, permisos e información)
Conozca y aplique planes de contingencia para asegurar el cierre de la atención al cliente.
Exponga y transmita la información de cara al cliente de forma sencilla y comprensible.
Identifique las lecciones aprendidas y aplique las buenas prácticas de cara a cliente.
Cumpla con los tiempos de respuesta establecidos para cada producto y servicio.
Asegure la custodia adecuada de la propiedad del cliente.
Asegure siempre la continuidad y cierre de la atención al cliente.
Prepare con anticipación el inicio de la jornada de trabajo y asegure que su puesto esté habilitado para brindar una buena atención al cliente.
Asegure la puntualidad en la atención, respetando los horarios informados y publicados al cliente. Manténgase en su puesto de trabajo durante la jornada asignada.
Dedique el tiempo necesario requerido por el cliente para su atención, asegurando agilidad y oportunidad.
Si la atención no es de su competencia busque la información para direccionar al cliente con el colaborador y/o proceso correspondiente.
Intervenga oportunamente cuando identifique situaciones a mejorar en la experiencia del servicio.
Si el usuario requiere algún colaborador que no se encuentra, presente excusas si es del caso y ofrezca su apoyo y colaboración para resolver sus inquietudes.

Protocolos de Atención

Saludo Corporativo

Call center - Chat
Línea Caja (3077001): Bienvenido a Compensar, mi nombres es (1° nombre y 1° apellido), ¿en qué puedo colaborarle?
Línea Tarjeta Compensar (3077004) Bienvenido a Tarjeta Compensar, mi nombres es (1° nombre y 1° apellido), ¿en qué puedo colaborarle?
Línea miplanilla.com (3077006) Bienvenido a miplanilla.com mi nombres es (1° nombre y 1° apellido), ¿en qué puedo colaborarle?
Línea Transacciones en línea (3078106) Bienvenido a Transacciones en línea, mi nombres es (1° nombre y 1° apellido), ¿en qué puedo colaborarle?
Línea Salud (4441234) Bienvenido a... personalizar según la línea, mi nombres es (1° nombre y 1° apellido), ¿en qué puedo colaborarle?

Chat Compensar:
Bienvenido al Chat de Compensar (nombre de la línea), para nosotros es un gusto atenderle ¿en qué puedo colaborarle?

Ventanillas de atención al Cliente

Cada colaborador debe garantizar la presencia del acrílico con su nombre en la ventanilla de atención.

Saludo: Buenos días/tardes/noches/ Bienvenido a Compensar, ¿en qué puedo colaborarle?

Ventanillas de asesoría con sillas interlocutoras

Cada colaborador debe garantizar la presencia del acrílico con su nombre en la ventanilla / puesto de atención.

Saludo: Bienvenido a (nombre del servicio), tome asiento por favor, ¿en qué puedo colaborarle?

Saludo al contestar una llamada (extensión ó celular corporativo)

Indicar el nombre del proceso buenos días/tardes/noches/ habla (nombre del colaborador)

¿En qué puedo colaborarle?

Ejemplo: Talento Humano buenos días, habla Andrea ¿en qué puedo colaborarle?

Nota: Si la llamada es de cliente externo y la solicitud no corresponde a su proceso por favor direccionar al conmutador de Compensar según su necesidad para Caja: 4280666 y Salud: 4285088.

Despedida corporativa

Call center - chat - ventanillas de atención y asesoría:

¿Puedo colaborar con algo más? si la respuesta es NO indicar: ha sido un gusto atenderlo Sr. o Sra. *nombre del cliente*, gracias por utilizar nuestro servicio, que tenga buen día.

Particularidades de cara al Cliente

Cuando atienda al cliente tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Salude y despídase.
- Mírelo a los ojos durante la atención.
- Establezca una comunicación con el cliente que genere confianza y seguridad.
- Si es hombre diríjase a él como: Señor, seguido de su primer apellido. Ejemplo: Señor Martínez.
- Si es mujer diríjase a ella como: Señora, seguido de su primer nombre. Ejemplo: Señora Amparo.
- No interrumpa al cliente mientras esté hablando.
- Al atender al cliente/usuario no tutee y evite expresiones como:

Hola / Sumercé / Mijita / Doña
Amor / Amorcito / Linda
Madrecita / Mamita
Querido / Querida / Chao, etc.

Estas expresiones denotan falta de respeto y de cortesía.

- No atienda a dos o más personas en un mismo instante.
- No realice atención telefónica y presencial de manera simultánea.
- Mantenga una excelente presentación personal dando cumplimiento al Manual del Buen Vestir.
- Dé la bienvenida al usuario, no solo con las palabras, sino también con la mirada así:

Atenta: pendiente del usuario.
Amable: inspire al usuario confianza.
No discriminativa hacia ningún usuario.
No peyorativa: todos nuestros usuarios son importantes.

- No muestre displicencia a través de acciones como masticar chicle, comer, leer, hablar permanentemente por teléfono o escuchar música.
- Durante la jornada laboral y en atención con cliente no es permitido el uso del celular (Llamadas, chat, música, audífonos visibles, computadores, tablets, parlantes, USB, etc.).
- No realice comentarios personales con sus compañeros durante la atención.
- Evite hacer señales obscenas y/o realizar posiciones corporales no adecuadas que denoten expresiones de indecencia durante la atención.
- Mantenga el cuerpo en posición activa.
- Identifíquese siempre con el cliente como representante de Compensar.
- Escuche al cliente con atención realizando las preguntas necesarias para identificar su necesidad.
- No apure o afane al cliente durante la atención.
- Valide con el cliente la comprensión de la información suministrada y si la solicitud fue resuelta.
- Refuerce al cliente la disponibilidad de medios no presenciales para orientarse, realizar venta y validar las condiciones para la toma del servicio.
- Valide los requisitos y documentación del cliente con el fin de ser resolutivo en el primer contacto (evite generar reprocesos, doble contacto y/o desplazamientos.)
- Guíe al cliente a manifestar sus inconformidades a través de los canales habilitados para recepción de OYS cuando sea necesario.

Atención en casos especiales

- Cuando un cliente está en una condición emocional especial, asuma su atención como un reto que permita tener un resultado favorable.
- Establezca siempre contacto visual y mantenga la calma si el cliente está emocionalmente inestable.
- Maneje primero la emoción del cliente para ir llevándolo al proceso lógico de la atención y resolución de su necesidad. Utilice los conocimientos adquiridos en la capacitación relacionada con las inteligencias.
- Mantenga la calma: controle su emotividad y cambie su propio diálogo interno.
- Demuestre sensibilidad con el cliente.
- Permita que el cliente se exprese.
- Parafrasee las inquietudes del cliente demostrando interés en su caso. Ej. : (lo que usted quiere decir es – si le estoy entendiendo, lo que usted necesita es).
- Tranquilice al cliente interrogándolo. Haga preguntas específicas para que pueda identificar la inconformidad y verifique para encontrar solución.
- Busque un arreglo con el cliente teniendo en cuenta las pautas del proceso y maniéstele que su punto de vista es importante.
- Confronte suavemente. Ej.: Sr. González yo quiero ayudarlo, si continúa hablando alto es más difícil encontrar la solución.
- Confirme los acuerdos con el cliente.
- De ser necesario genere espacios para escalar las solicitudes al jefe inmediato.

Atención en situaciones de Discapacidad

- Direccionar al cliente según los protocolos de atención para el servicio que requiere.
- Verifique si tiene un tutor responsable

- Utilice agendas y apoyos visuales, para estimular la memoria
- Utilice lenguaje, claro, sencillo y concreto

DISCAPACIDAD VISUAL

- Identificarse diciéndole quién es y para qué está allí.
- Describirles el entorno donde se encuentran ubicados.
- Cuando dé instrucciones nunca diga: allí. Diga a la derecha, izquierda, arriba, abajo, adelante o atrás cuando dirija al cliente
- Advierta los desniveles de las escaleras, aceras, pisos y otros cuando dirija al cliente

DISCAPACIDAD FISICA, AUDITIVA, INTELECTUAL Y PSIQUICA

- Ubíquese frente a la persona y hablele despacio.
- Asegurarse de que la persona comprenda. En caso de dificultad escriba lo que le quiera decir.
- No exagere al hablar, se puede malinterpretar lo que diga.
- Utilice gestos y señales comunes.
- Demostrar interés por la persona y su estado de salud y anímico.
- Hablarles pausado y utilizar un lenguaje sencillo.
- Explicar la situación que está pasando claramente.
- Asegúrese que sus instrucciones hayan sido entendidas.
- Evitar expresiones de amenazas e imposiciones.