

Actíivate

“Deleita al cliente con tu servicio”

Protocolo Servicio al Cliente

Representante Telefónico

■ ■ ■ Introducción /Saludo

Toma la llamada con amabilidad, y contesta con voz clara y pausada.

Buenos días/ Buenas tardes/ Buenas noches, gracias por llamar a Edenorte, le asiste. _____

Permítame su nombre por favor.

Para brindarle un mejor servicio quisiéramos confirmar sus datos:

- Su número de contrato
- Su nombre completos es XXXXXX
- Teléfono, celular
- Correo electrónico
- Documento de identidad
- Dirección

■ ■ ■ Desarrollo/ Durante la atención

En qué le puedo servir Sr. _____ ?

Refiérete al cliente por su nombre evitando términos afectivos, manteniendo el respeto.

Aplica la escucha activa, sin distracciones.

Identifica el problema y muestra empatía con el cliente

Informar al cliente cada 30 segundos: Gracias por el tiempo en espera, aunque no me escuche estoy trabajando su caso.

Se proactivo, colaborador, muestra seguridad y empoderamiento, ofrece alternativas de solución. Realiza una excelente gestión desde el primer encuentro!

■ ■ ■ Cierre/Despedida

En algo más que le pueda servir?

Gracias por llamarnos Sr(a). _____
, le asistió _____

**En Edenorte nos mueve servirle!!
Feliz resto del día!!**