

Plan + Calidad

Protocolo de Calidad de Atención

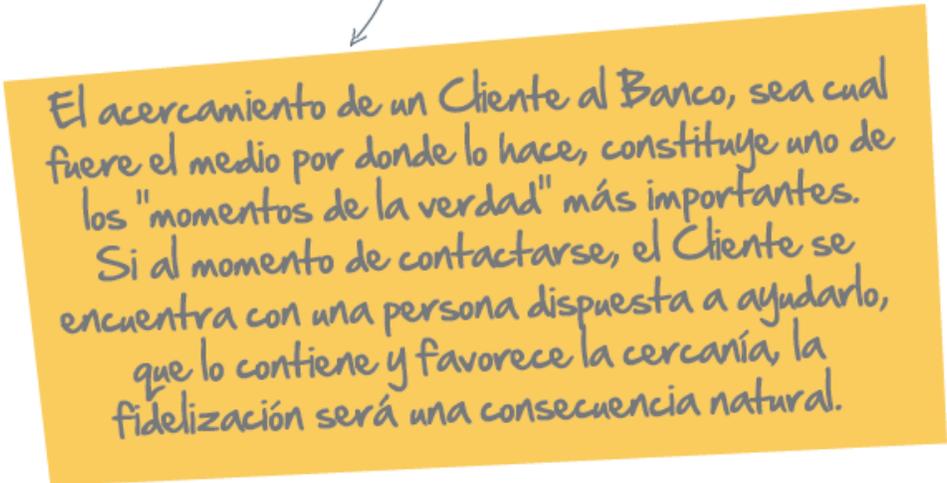
Índice

Objetivo	3
Alcance y estructura	5
Habilidades y Actitudes	7
Comportamientos esperados	11
Desarrollo de las etapas de Atención al Cliente	
Contacto Presencial	18
Atención Telefónica	26
Comunicación Escrita	36

Objetivo

Brindar a los colaboradores de BBVA herramientas que permitan garantizar una buena calidad en la atención al Cliente, teniendo en cuenta las distintas formas de contacto posibles con los mismos.

El presente documento es un material didáctico y de consulta, **complementario al Protocolo de Calidad de Servicio**, con el fin de orientarlos en el conocimiento de las **pautas recomendadas para las relaciones con los Clientes**. Se establecen conductas que regulan la forma en que los colaboradores deben desarrollar sus tareas para **alcanzar altos niveles de Calidad y la consecuente satisfacción del Cliente**.



El acercamiento de un Cliente al Banco, sea cual fuere el medio por donde lo hace, constituye uno de los "momentos de la verdad" más importantes. Si al momento de contactarse, el Cliente se encuentra con una persona dispuesta a ayudarlo, que lo contiene y favorece la cercanía, la fidelización será una consecuencia natural.

En este sentido, el Protocolo de Calidad de Atención:

Incorpora criterios de calidad a la gestión diaria, de manera tal de generar confianza e inspirar credibilidad.

Favorece la uniformidad en la atención que el Banco brinda a sus Clientes, reforzando la relación y fomentando un vínculo sólido a largo plazo.

Fortalece la capacidad competitiva del Banco a partir de una diferenciación por la Calidad de Atención.

Potencia el prestigio de la Marca.

Alcance y Estructura

El Protocolo de Calidad de Atención es de aplicación para todos los colaboradores que trabajan en contacto directo con el Cliente, tanto en sus ámbitos de trabajo o cuando, estando fuera de los mismos, se encuentren en representación de BBVA.

Establece cuáles son las habilidades y actitudes que contribuyen a la relación interpersonal entre Cliente y Empleado, para alcanzar una excelente Calidad de Atención, así como también los comportamientos asociados.

Se abordan las diferentes formas de contacto que hoy existen con el Cliente:



Contacto Presencial:

Define los lineamientos generales a considerar en la atención del Cliente con presencia física.



Atención Telefónica:

Contempla las pautas a seguir, tanto para las llamadas entrantes como para las salientes.



Comunicación Escrita:

Facilita herramientas para un eficaz manejo de la comunicación escrita por cualquier medio, pero principalmente trata sobre el correcto uso del e-mail.

En las distintas formas de contacto se distinguen las siguientes etapas con sus respectivos objetivos:

Saludo/ Acercamiento inicial

Hacer sentir bienvenido y cómodo al Cliente, generando confianza que favorezca el diálogo.

Detección de necesidades

Indagar acerca del motivo de contacto del Cliente y validar que ambos entienden cuál es la gestión que se realizará como consecuencia de ello.

Generación de compromiso/ Solución

Asumir la responsabilidad ante el Cliente de responder/ asesorar sobre la necesidad planteada. Implica establecer el plan de acción más eficiente para dar solución a su requerimiento.

Despedida

Transmitir una imagen final positiva y agradable que favorezca la recomendación del Banco a su entorno, despejando cualquier duda adicional que el Cliente pueda tener.

Habilidades y Actitudes

Habilidades y Actitudes

La experiencia de Atención a un Cliente se encuentra en gran parte definida por la impronta personal de los Colaboradores, por tal motivo es importante el desarrollo de aquellas habilidades y actitudes que puedan generar una experiencia de atención diferencial.

En este sentido, los Colaboradores deben procurar desarrollar las siguientes cualidades:

Orientación al Cliente

Es la predisposición para realizar una labor basada en el conocimiento y la comprensión de las necesidades e intereses de los Clientes.

Se traduce en la búsqueda de soluciones a sus problemas, realizando esfuerzos adicionales con el fin de exceder sus expectativas y mejorar su calidad de atención.

Implica el desarrollo de un trato personalizado en cada contacto para generar un impacto positivo de cara al Cliente.

Empatía

Es la percepción y comprensión de los sentimientos y emociones de los Clientes. Es ponerse en su lugar para entender su punto de vista y, en función de ello, poder cumplir con sus expectativas. La empatía resulta fundamental para el desarrollo de relaciones comerciales a largo plazo.

Actitud de Servicio

Es la vocación para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad y atender cualquier solicitud con el objetivo de satisfacer lo que el Cliente demanda del Banco.

Es la predisposición a actuar en todo momento, transmitiendo apoyo e interés no sólo por su contacto actual sino, también, por los próximos.

Comunicación activa

Para favorecer la comunicación interactiva y proporcionar a los Clientes aquello que buscan, es necesario, primero, desarrollar la capacidad de escucha. Incluye también el ejercicio de convertir el lenguaje técnico en coloquial de manera de garantizar la rápida comprensión de la solución presentada. Es una comunicación de doble dirección que persigue transmitir igualdad, horizontalidad, y motivar a los Clientes a relacionarse con el Banco.

Proactividad e iniciativa

Es la capacidad de anticipación asumiendo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan adquiriendo protagonismo en la mente de los Clientes. Supone la adopción de una posición ágil ante los requerimientos, imprimiendo fuerza a las acciones.

Amabilidad y cordialidad

Es la herramienta que garantizará que el Cliente se sienta realmente bienvenido y generará un clima de apertura al diálogo. La amabilidad facilita el establecimiento de relaciones cálidas, duraderas, positivas y de mutuo entendimiento.

Respeto

Supone la transmisión de profesionalismo en todas las interacciones, desde la devolución de una llamada hasta la puntualidad en los compromisos asumidos con los Clientes. Implica, además, la utilización de un lenguaje que denote la distancia necesaria que marcan la cordialidad y la sinceridad, potenciando la confianza en el Banco.

Compromiso con la Organización

Es la responsabilidad que cada Colaborador asume como representante del Banco, considerando el impacto de sus actos en la relación con los Clientes.

Actitud positiva

Refiere a la buena predisposición para afrontar los obstáculos y desafíos que se presentan día a día, contagiando optimismo en las interacciones internas y con los Clientes.

Transparencia

Se relaciona con la honestidad y rectitud en el accionar de cada Colaborador. Supone actuar con sinceridad, sin ocultar o modificar la información. Es la clave para ser considerado como una persona respetable por sus Clientes, favoreciendo la fidelización al Banco.

Capacidad de indagación

Es la predisposición de observar, interpretar, averiguar y buscar la información necesaria para resolver satisfactoriamente los diferentes temas que nos plantean los Clientes.

Toma de decisiones

Es construir y presentar soluciones, transmitiendo el convencimiento de estar ofreciendo la mejor opción. Implica la búsqueda y evaluación de todas las alternativas posibles y optar por la más conveniente en función de las necesidades, considerando las consecuencias.

Comportamientos Esperados

Comportamientos esperados

Para poner en práctica lo desarrollado en el punto anterior, a continuación, se mencionan cuáles son las formas de actuar y proceder específicas que los colaboradores deben procurar para alcanzar el objetivo de Calidad de Atención esperado:

- ✓ Utilizar siempre el saludo inicial establecido para cada forma de contacto. De esta manera hará sentir bienvenido al Cliente y favorecerá la apertura al diálogo.
- ✓ Presentarse con nombre y apellido. El Cliente debe saber quién está llevando a cabo sus gestiones.
- ✓ Transmitir cortesía, autenticidad, simpatía, calidez e individualidad.
- ✓ Dejar que el Cliente explique detalladamente el motivo de su visita/contacto. Evitar interrumpirlo.
- ✓ Tratar al Cliente con respeto. Siempre dirigirse con los pronombres Sr. / Sra.
- ✓ No tutear al Cliente, en todo caso cuando la situación lo amerite llamarlo por el nombre de pila.
- ✓ Personalizar los contactos. Hacer sentir único al Cliente.
- ✓ Utilizar un lenguaje llano y de fácil comprensión sin recurrir a tecnicismos o a jerga bancaria
- ✓ No ahondar en explicar procesos internos que no sean relevantes para el Cliente.
- ✓ Aprovechar el contacto para potenciar la relación: exponer oportunidades comerciales o de fidelización.
- ✓ No comprometerse a dar una solución favorable o en tiempos que no son los habituales.
- ✓ Validar que los datos de contacto estén actualizados.

- ✓ Repreguntar en caso que hayan quedado dudas. Esto garantizará encauzar las gestiones en pos de lo solicitado por el Cliente.
- ✓ Informar claramente sobre los próximos pasos a seguir. Evitar que el Cliente se quede con dudas.
- ✓ Transmitir una imagen final positiva y agradable.

Situaciones Especiales

En el caso que Ud. esté atendiendo presencialmente a un Cliente y suene el teléfono:

- ✓ Pedir permiso al Cliente para atender el llamado.
- ✓ Indagar rápidamente el motivo y en caso de poder encauzarlo, hacerlo; caso contrario, tomar sus datos de contacto y acordar devolver la llamada.
- ✓ Agradecer al Cliente que lo acompaña por haberle permitido atender el teléfono.
- ✓ Devolver el llamado al finalizar la atención presencial que se encuentra realizando ó tan pronto como resulte posible.
- ✓ Si el teléfono suena reiteradas veces durante la misma gestión, manejar la situación con el mejor criterio de acuerdo a como se esté desarrollando la entrevista con el Cliente (evaluar la duración de la entrevista, la cantidad de interrupciones, la disponibilidad de tiempo y predisposición del Cliente que se encuentra frente a Ud.).

La atención telefónica no debe demorar la atención de los Clientes que se acercaron personalmente a la Sucursal.

Si el Cliente solicita información confidencial que no puede darse por teléfono:

- ✓ Explicar e informar, en función de su propia seguridad, a través de qué canales puede acceder a esa información.
- ✓ Verificar que el Cliente cuente con clave para acceder a esos canales, en caso de que no tenga la clave o no lo sepa, informarle qué debe hacer para obtenerla.

Puede decir:

- *"Sr. / Sra. (Apellido del Cliente), la información que Ud. me solicita es confidencial y sólo puede acceder a ella a través de... (mencionar los canales habilitados). De esta manera el Banco protege su información".*
- *"Sr. / Sra. (Apellido del Cliente), ¿Ud. opera con los siguientes canales de atención? Para proteger su confidencialidad, la información que Ud. solicita sólo puede obtenerla a través de esos canales".*
- *"Si Ud. no opera con esos canales podrá habilitar el acceso a los mismos de la siguiente manera... (explicar al Cliente cómo puede empezar a operar con esos canales)."*

Si el Cliente pregunta por otro compañero que no está disponible:

Ofrecer su ayuda:

 *"En estos momentos él/ ella no se encuentra, ¿en qué puedo ayudarlo?".*

Si el Cliente solicita información que sólo puede darle otra persona:

Si se encuentra disponible:

- ✓ Informar al Cliente que lo va a transferir con otra persona (informar el nombre y apellido del mismo), aclarando los motivos.
- ✓ Poner en tema al Colaborador que lo atenderá para que el Cliente no tenga que repetir su consulta nuevamente:

 *"Un momento por favor, lo comunicaré con xx (informar nombre y apellido del colaborador), que es la persona que puede ayudarlo".*

Si NO se encuentra disponible:

- ✓ Informar al Cliente que esa información se la dará otro compañero que en ese momento está ocupado (informe nombre y apellido del mismo).
- ✓ Ofrecer disculpas por la demora y comunicarle al Cliente que Ud. dará aviso a esa persona para que le devuelva el llamado.



"En estos momentos xx (informar nombre y apellido del colaborador) está ocupado, yo voy a transmitirle su consulta para que él se comunique con Ud...".

Para ello, se recomienda tomar el mensaje con los siguientes datos:

- Nombre y apellido del Cliente
- Teléfono de contacto (donde el Cliente quiera que lo llamen)
- Consulta a responder
- Plazo para responder, de acuerdo a lo requerido por el Cliente. Hacer hincapié en el plazo comprometido con el Cliente, el cual deberá cumplirse.
- Nombre y apellido del Colaborador al que debe darle el mensaje

En caso que el Cliente esté enojado y/o presente un reclamo o queja

Antes de preguntar los motivos del enojo permitir que el Cliente se desahogue.

- ✓ La mayoría de los Clientes necesitan primero contar lo que les ha sucedido. Cuando el Cliente haya terminado de expresarse, hacer preguntas para clarificar la situación y evaluar si puede resolverse en forma más eficiente a través del Servicio de Atención telefónica o si Ud. puede ayudarlo.

Si bien el problema que motiva el reclamo o queja pudo originarse en otro sector.

- ✓ **NUNCA** atribuir la responsabilidad a otra área del Banco.
- ✓ **NUNCA** realizar comentarios que evidencien que Ud. no se hace cargo del problema.
- ✓ **NUNCA** comentar que "ya hay muchos Clientes con ese mismo inconveniente", salvo cuando se trate de situaciones generalizadas para las que se sugiere informar:



"Sr. / Sra. (Apellido del titular), hemos detectado que esto que nos comenta se trata de una situación generalizada, la cual se encuentra en vías de solución (si conoce el plazo de resolución, deberá informarlo en éste momento)".

Pedir disculpas por las molestias ocasionadas.

Si el reclamo o queja es consecuencia de un malentendido o mala interpretación por parte del Cliente:

- ✓ Disculpase como representante del Banco por la falta de claridad haciéndose responsable por la satisfacción del Cliente:



"Sr. / Sra. (Apellido del titular), disculpe las molestias / los inconvenientes ocasionados. Si me permite, le explico..." (Informar al Cliente cuál fue el malentendido y aclarárselo despejando cualquier duda).

Si el reclamo o queja es responsabilidad del Banco:

- ✓ Disculpase en representación del Banco y abordar inmediatamente el problema:



"Sr. / Sra. (Apellido del titular), disculpe las molestias / los inconvenientes ocasionados. Si me permite, paso a informarle cuáles son los pasos a seguir para resolver este inconveniente... (Informar al Cliente las gestiones a realizar para resolverlo)".

Manejar las objeciones

Hay situaciones en las que el Cliente no queda conforme con la respuesta brindada y cuestiona aquello que Ud. informa.

En estos casos:

- ✓ Mantener la calma para poder concentrarse en brindar una respuesta a la situación y contener al Cliente. Si éste se torna agresivo, tratar de revertir la situación. No contestar insultos o palabras fuera de lugar.
- ✓ No ponerse a la defensiva.
- ✓ Demostrar comprensión dando a entender que no solo se escucha sino que, también, se entienden los motivos.
- ✓ No presionar pero ser persistentes con su argumento.
- ✓ Hay situaciones en las que el Cliente necesita cambiar el interlocutor. En ese caso o cuando lo solicite el Cliente, dar aviso a un superior para pueda abordar el tema.

Explicar al Cliente que el sector especializado en la atención y resolución de reclamos o quejas es el Servicio de Atención Telefónica.

- ✓ Indicarle las diversas formas en que puede comunicarse con el sector.

Puede decir:

- *"Sr./ Sra. (Apellido del titular), el Banco posee un área especializada en la resolución de este tipo de problemas. Le aseguro que la mejor forma de resolver su reclamo es comunicándose con el Servicio de Atención al Cliente. Ellos son expertos en este tipo de gestiones. Para su comodidad, puede hacerlo directamente desde el/los teléfono/s habilitado/s en la Sucursal (**en ese caso acompañe al Cliente e indicarle claramente las opciones que debe marcar**), o llamando desde su casa al 0800 - XXX - XXXX, opción XXX) o a través de la web de BBVA."*

En caso que asista al Cliente en el uso de canales electrónicos:

Comunicar al Cliente los pasos a seguir

- ✓ Omitir cuestiones internas que no agreguen valor a la explicación.

Puede decir:

- *"Sr. / Sra. De acuerdo, entonces proceda a..."*
- *"Sr. / Sra., le informo que los pasos a seguir para efectuar esta operación a través de (mencione el canal alternativo) son..."*

Educar al Cliente en el uso de los medios automáticos.

- ✓ Orientarlo en forma didáctica en cada paso que debe dar, sin hacer el "trabajo" que tiene que hacer el Cliente:
 - ✓ **NO** tocar la pantalla del cajero automático.
 - ✓ **NO** manipular dinero ni valores del Cliente.
 - ✓ **NO** introducir la clave personal del Cliente ni mirar la pantalla cuando lo hace.

Fomentar la utilización de los medios automáticos y la migración de operaciones hacia los canales alternativos.

- ✓ Ayudar al Cliente a obtener las Claves necesarias para poder hacerlo.

Desarrollo de las Etapas de Atención al Cliente



Contacto Presencial

Contacto Presencial

Ofrecer un buen servicio y una atención personalizada a los Clientes que se acercan a las sucursales se ha convertido en una herramienta competitiva y en un elemento diferenciador entre las empresas. Para lograrlo, es imprescindible conocer aquellas cuestiones que hacen a la Calidad de la atención presencial.

Los encargados de atender al público son, indiscutiblemente, el rostro de BBVA. Son los responsables de transmitir la imagen corporativa, favoreciendo el prestigio de la Marca.

Acciones y fraseología sugeridas según etapas de contacto:

Saludo / Acercamiento inicial

Recepción del Cliente

Atender en forma personalizada y expresar su orientación a la resolución de su consulta:

- ✓ Recibir de pie al Cliente
- ✓ Mantener el contacto visual.
- ✓ En caso que vea a un Cliente sin atender, acercarse y ofrecer ayuda.

Saludo

Iniciar la conversación y dar la bienvenida:

- ✓ Con una sonrisa, dar la mano y decir:



"Buenos días/ tardes Sr/ Sra.", "¿Cómo está Ud.?", "Es un gusto conocerlo/ recibirlo"

Invitación a sentarse

Hacer que el Cliente se sienta cómodo:

 *"Por favor, tome asiento", "Adelante, por favor"*

Presentación y personalización del contacto

- ✓ Comenzar presentándose usted mismo, para luego preguntar el nombre al Cliente:

 *"Mi nombre es (nombre y apellido), podría decirme su nombre y apellido por favor".*

- ✓ Personalizar el contacto llamando al Cliente siempre por su apellido:

 *"Es un gusto recibirlo Sr. / Sra. (Apellido del titular)".*

- ✓ En caso de conocer al Cliente y no recordar su nombre, solicitar su DNI para identificarlo:

 *"¿Sería tan amable de brindarme su número de documento por favor?"*



Para los Clientes VIP:

- Recordar que deben ser atendidos sin demoras.
- En caso que el Cliente no lo sepa, explicarle que él tiene asignado un Ejecutivo "exclusivo" para su atención.
- Acompañar al Cliente al sector donde se encuentre su Ejecutivo VIP y presentarlos.
- Si el Ejecutivo VIP estuviera ocupado, avisarle e informar el nombre y DNI, para que pueda recibirlo a la brevedad.

- ✓ Si su función en la Sucursal no requiere que identifique al Cliente por su nombre y apellido puede decir:

 *"Buenos días / Buenas tardes, Sr. / Sra. ¿En qué puedo ayudarlo?"*



Detección de necesidades

Indagación

- ✓ Identificar el motivo por el cual el Cliente se acerca a la sucursal:

 "¿En qué puedo ayudarlo/a Sr. /Sra. (Apellido)?"

 "¿Cuál es el motivo de su visita Sr. / Sra. (Apellido)?"

Comprensión

- ✓ Demostrar al Cliente que ha comprendido el motivo de su consulta.
- ✓ Repreguntar hasta que la información obtenida permita identificar si se dispone de un canal alternativo más eficiente para la resolución del tema planteado:

 "Entonces Sr. / Sra. (apellido), Usted desea que..."

 "Entonces Sr. / Sra. (apellido), la información que Ud. necesita es..."

Análisis de la información

- ✓ Interpretar los datos que brindan los sistemas del Banco a fin de detectar lo que es relevante para la gestión que el Cliente necesite:
- ✓ Orientar al Cliente con confianza, transmitiendo tranquilidad.

 "De acuerdo a los datos que me proporciona el sistema Ud. ... (leer en voz alta la información útil para el requerimiento), ¿esto es así? (validar los datos del sistema)"

- ✓ En caso de observar antecedentes, informar el estado de la gestión.

 "Según puedo verificar, el día (indicar fecha) se ha realizado... (comentar el proceso, para informar al Cliente que su solicitud está siendo considerada por el Banco)"

Generación del compromiso / Solución

Indicación de los pasos a seguir

- ✓ Informar sólo aquellas cuestiones que sean relevantes para el Cliente, omitiendo cuestiones internas que no agreguen valor a la explicación:



"Sr. / Sra. (Apellido del titular), le informo que los pasos a seguir para resolver su solicitud son..."



"La documentación requerida para hacerlo es....." (Si aplica). "¿Ud. tiene esa documentación en su poder?"; "Por favor, ¿podría facilitármela a la brevedad?"



"Esta gestión es inmediata, por favor si me aguarda un instante podré resolver su solicitud".

Verificación de entendimiento

- ✓ Validar que el Cliente haya comprendido el procedimiento de la gestión:



"Sr. / Sra. (Apellido del titular), ¿tiene alguna duda respecto a todo lo que mencioné anteriormente?"

- ✓ Si el Plan de Acción implicara solicitar una gestión a otro colaborador, explicarle que el trámite que desea realizar requiere la intervención de otra persona y que Ud. se ocupará de comunicarle su requerimiento.
- ✓ No transmitir delante del Cliente problemas internos o diferencias de criterio con otros compañeros.

Confirmación de la satisfacción del Cliente

- ✓ Corroborar que el Cliente esté de acuerdo con la solución propuesta:



"Sr. / Sra. (Apellido del titular), ¿está conforme/ de acuerdo con esta solución que le propongo?"



"Sr. / Sra. (Apellido del titular), entonces, ¿está de acuerdo en que avancemos de la forma que le expliqué?"

Detección de oportunidades de fidelización

Puede decir:

- *"Sr. / Sra. (Apellido del titular), aprovechando su visita quería informarle que Ud. tiene disponible... ¿le interesaría recibir información ó que le comente en éste momento?"*
- *"Sr. / Sra. (Apellido del titular), verifico que Ud. actualmente no posee el producto XXX..."*
- *"Sr. / Sra. (Apellido del titular), de acuerdo a la información que estoy viendo en el sistema, al día de hoy se encuentra impaga su tarjeta / cuota de préstamo..., Ud. ya ha realizado el pago?"; "¿Quiere que gestione la regularización...?"*

Despedida

Validar el cumplimiento de las expectativas

- ✓ **Antes de despedirse asegurarse que el Cliente haya realizado todas las preguntas deseadas, haciéndole sentir que tiene espacio y posibilidad de despejar todas sus dudas:**

 *"Sr. / Sra. (Apellido del titular), ¿le queda alguna inquietud o duda que desee aclarar?"*

 *"¿Hay algún otro tema que Ud. necesite consultarme?"*

Fomentar el uso de canales alternativos

- ✓ **En caso que la gestión pudiera haberse realizado por otro canal, informar que en futuras oportunidades se podrá realizar esa operación en forma más rápida y sin esperas:**

 *"Recuerde que Ud. puede realizar este tipo de gestiones sin necesidad de acercarse a la Sucursal, utilizando para ello... (mencione los Canales disponibles para tales efectos).*

-  *"¿Sabe operar a través de...?" (mencione los canales de atención que aplican a la derivación específica. En caso que el Cliente no sepa o no los conozca bríndele asesoramiento al respecto, utilice folletos que el Cliente pueda llevar para recordar la explicación brindada).*

Ponerse a disposición

- ✓ **Hacer que el Cliente se sienta contenido demostrando una constante actitud de servicio. Orientarse a la resolución de sus necesidades futuras:**

-  *"Sr. / Sra., cualquier consulta adicional que tenga no dude en volver a contactarse conmigo, estoy a su disposición..."*

- ✓ **En caso que haya acordado que el Cliente le alcance documentación puede decir:**

-  *"Por favor, recuerde que para continuar con el trámite necesito que me alcance la documentación que le indiqué, lo espero..."*

- ✓ **Si fuera necesario que el Cliente vuelva a contactarse con Ud., asegurarse de entregarle su tarjeta personal para que tenga sus datos y pueda hacerlo.**

Agradecimiento

- ✓ **Despedir al Cliente agradeciendo su visita:**

-  *"Gracias por su visita Sr. / Sra., que tenga buen día / buenas tardes".*

-  *"Estamos a su disposición para lo que pudiera necesitar, que tenga un buen día / buenas tardes, Sr. / Sra. (Apellido del titular)"*

Llamado del próximo Cliente

- ✓ **Antes de continuar atendiendo, esperar que el Cliente actual se retire por completo de su puesto.**
- ✓ **Manejarse en forma diligente. En caso que tenga que hacerlo verbalmente, hacerlo con delicadeza, sin elevar excesivamente el tono de voz.**



Los SI y los NO

Conductas ideales y no recomendadas para garantizar Calidad en la **Atención Presencial**:



Atención Presencial



Recibir de pie al Cliente.	No llamar a los Clientes con señas y gestos.
Mantener contacto visual con el Cliente.	
Educar al Cliente en el uso de los canales automáticos.	
Agradecer al Cliente por haberse acercado.	Evitar las distracciones en el momento que se encuentra con el Cliente: no mirar el reloj ni el celular, etc.
Confirmar gestual y verbalmente que entiende el motivo de su solicitud.	No derivar a los canales automáticos sin antes asesorarlo sobre su funcionamiento.
Cuidar su imagen personal.	

Desarrollo de las Etapas de Atención al Cliente



Atención Telefónica



Atención Telefónica

El teléfono es un instrumento de uso cotidiano, básico e imprescindible en la comunicación con el entorno. La Calidad de la Atención por este medio se pone en juego antes de iniciar la conversación, con la velocidad en la que se atiende la llamada.

La imposibilidad de percibir visualmente el lenguaje no verbal propio y el de los interlocutores, hace que el contenido de las palabras y el estilo expresivo sean los elementos clave de este tipo de contacto.

En una conversación telefónica el gran desafío es lograr transmitir todo lo que se pretende a través de la voz. Para ello se recomienda prestar atención a los siguientes aspectos:

Volumen

El volumen de la voz se relaciona con la intensidad con la que se habla. Sirve para poner énfasis en aquello que quiere destacar. Es recomendable usar un volumen medido no solo para cuidar su voz sino, además, para que el interlocutor nivele el suyo y no se sienta provocado a elevarlo.

Dicción

Es la correcta pronunciación de todas las palabras que componen el mensaje, sin añadir ni quitar letras. Esto garantizará que el interlocutor entienda lo que quiere transmitir, sin necesidad de repetirlo.

Ritmo

Es la fluidez verbal con la que se expresa. Usar un ritmo pausado y ser flexibles para adaptarlo al interlocutor resulta importante en el proceso de la comunicación. Hablar más rápido no necesariamente mejorará el tiempo de conversación.

Entonación

Es el factor fundamental para transmitir al interlocutor exactamente aquello que quiere decir, evitando distorsionar su significado.

Silencios

Hay ocasiones en que es necesario no decir cosas para poder expresar otras. Los silencios se pueden interpretar de manera positiva o negativa. Utilizar los mismos para invitar al Cliente a que tome la palabra o bien para resaltar aquello que estamos comunicando.

Sonrisa y postura

Si sonríe al hablar, esto se percibe en la voz. Evitar posiciones que distorsionen la misma.

Ruidos externos

Recordar que no se puede comer ni mascar chicle cuando atiende a un Cliente, esto se percibe por teléfono.

Acciones y fraseología sugeridas según etapas de contacto:

Saludo / Acercamiento inicial

Recepción del llamado

Iniciar la conversación y presentarse:

✓ Para llamados entrantes:

 "BBVA Sucursal xxxx, buenos días/tardes, mi nombre es xxxx, ¿en qué lo puedo ayudar?"

 "BBVA buenos días/tardes/noches, mi nombre es xxxxx, ¿en qué lo puedo ayudar?"



✓ **Para llamados salientes:**

 *"Buenos días/tardes, mi nombre es xxxx, soy Ejecutivo de la sucursal xxxx de BBVA, ¿podría hablar con el Sr./Sra. (Nombre y Apellido)?"*

 *"Buenos días/tardes, mi nombre es xxxxx, me comunico de xxxx (informar sector) de BBVA, ¿podría hablar con el Sr./Sra. (Nombre y Apellido)?"*

✓ **Tener en cuenta que deberá adecuar el llamado según el siguiente criterio:**

 Buenos días: desde las 07 a hasta las 13 horas.

 Buenas tardes: desde las 13 hasta las 20 horas.

 Buenas noches: desde las 20 hasta las 22 horas.

Identificación del interlocutor

✓ **A partir de aquí empezar a llamar al Cliente por su apellido.**

 *¿Me puede decir su nombre y apellido por favor?*

 *¿Con quién tengo el gusto de hablar?*

Para aquellos canales de Atención en los que es necesario que los Clientes se identifiquen con su clave personal, deberá considerar:

✓ **Si el cliente se identifica con Clave Francés,**

- Identificarlo por su Nombre y Apellido

✓ **Si el cliente no se identifica con Clave Francés:**

- Identificarlo por su DNI (cliente físico) o CUIT (persona jurídica)

 *Sr. / Sra. ¿Sería tan amable de informarme su número de DNI / CUIT?*

Detección de necesidades

Indagación

- ✓ Identificar el motivo de contacto del Cliente.

 "¿En qué puedo ayudarlo/a Sr. /Sra. (Apellido)?"

 "¿Cuál es el motivo de su llamado Sr. / Sra. (Apellido)?"

Escucha activa

- ✓ Demostrar al Cliente que ha comprendido el motivo de su contacto.

 "Entonces Sr. / Sra. (Apellido), de acuerdo a lo que conversamos, Ud. desea que..."

Manejo de los tiempos

- ✓ Siempre que se requiera dejar al Cliente en espera, avisarle y explicarle el motivo. Agradecer al retomar el contacto.

 "Sr./Sra. (Apellido) le pido por favor que me aguarde un momento en línea mientras corroboro la información"

 "Sr./Sra. (Apellido), gracias por aguardarme, le comento que..."

- ✓ Retomar la llamada periódicamente para evitar que el Cliente sienta que Ud. "abandona" su llamado.

 "Sr. /Sra. (Apellido) le pido disculpas por la demora, le solicito por favor si es tan amable de seguir aguardando en línea un momento más..."

- ✓ En los Canales que corresponda, deberán prestar especial atención al uso del "mute".

Es importante utilizar el "tono de espera" cuando dejamos en línea al Cliente, para evitar que el mismo piense que se ha cortado la comunicación. asimismo, es primordial tomar los recaudos necesarios para que el Cliente no participe de conversaciones internas.

- ✓ Si sabe de antemano que la gestión demorará más de lo habitual, tomar los datos de contacto del Cliente y llamarlo una vez que cuente con toda la información.

 "Sr. / Sra. (Apellido del Cliente), para no demorarlo en línea mientras corroboro la información, me comunicaré con Ud. en xxxx (indicar tiempo estimado) para darle la respuesta a su consulta. Por favor, dígame a qué teléfono prefiere que lo / la llame"

- ✓ En caso que el contacto deba realizarlo otro sector, es importante acordar de antemano los plazos de respuesta y asegurar el cumplimiento de los mismos.

 "Sr. / Sra. (Apellido del Cliente), para no demorarlo en línea, estamos solicitando al sector xxxx (indicar sector) que se ponga en contacto con Ud. a la brevedad. Por favor, dígame a qué teléfono prefiere que lo llamen".

Análisis de la información

- ✓ Interpretar los datos que nos proporcionan los sistemas a fin de detectar lo relevante para la gestión solicitada por el Cliente.
- ✓ Evitar preguntarle al Cliente aquellos datos que están a su disposición.

Para llamados salientes:

Informar motivo de contacto:

- ✓ Al inicio:

 "Sr. / Sra. (Apellido), me comunico con Ud. para informarle que..."

 "Sr. / Sra. (Apellido), es importante que Ud. sepa que...(informar motivo)"

- ✓ Si usted llama en respuesta a un mensaje del Cliente:

 "Sr. / Sra. (Apellido), me estoy comunicando con Ud. en respuesta al mensaje que dejó en mi contestador / en respuesta a su llamado..."

- ✓ Si usted llama y el Cliente no se encuentra, dejar un mensaje al interlocutor o bien en el contestador automático:

 "Por favor, podría avisarle al Sr. / Sra. (Apellido), que necesito comunicarme con él/ella y que puede devolverme el llamado entre las 10 y las 15hs al siguiente número..."

 "Por favor, ¿podría informarme en qué teléfono puedo encontrarlo/a?"

 *"Por favor, sería tan amable de tomar nota del siguiente mensaje..."*

✓ Para el contestador (salvo que ya cuente con uno definido - Protocolo VIP):

 *"Buenos días/tardes, este es un mensaje para el Sr. /Sra. (Nombre y apellido). Mi nombre es xxxxxx me comunico de xxx (informar sector) de BBVA. Agradezco se ponga en contacto conmigo de lunes a viernes de 10 a 15 hs al número xxxx. Desde ya. Muchas gracias."*

Generación del Compromiso / Solución

Asesoramiento claro y sencillo

✓ Informar al Cliente aquello que nos consulta indicándole, en caso que sea necesario, los pasos a seguir:

 *"De acuerdo a los datos que estoy corroborando Ud.(leer en voz alta la información útil para el requerimiento)"*

 *"Sr. /Sra. (Apellido) le informo que para resolver su solicitud Ud. debe presentar la siguiente documentación..."*

 *"Sr. /Sra. (Apellido) le informo que los pasos a seguir para resolver esta solicitud son..."*

✓ En caso que deba transferir la llamada a otro sector, informar al Cliente dónde lo derivará:

 *"Sr. / Sra. (Apellido), le comento que para poder dar curso a su solicitud lo estaré derivando a xxxx (informar sector) donde lo atenderán a la brevedad. Le solicito por favor no corte..."*

Validar comprensión del Mensaje/Satisfacción del Cliente

✓ Verificar que el Cliente haya entendido el procedimiento eliminando todas las dudas que hayan quedado de la explicación corroborando su conformidad con la solución propuesta:

 *"Sr. /Sra. (Apellido) tiene alguna duda respecto a todo lo que le comenté anteriormente..."*

 *"Sr. /Sra. (Apellido), ¿está de acuerdo en que avancemos de la forma que le comenté?..."*



Despedida

Asegurar haber respondido todas las consultas

✓ Evitar que el Cliente termine la comunicación insatisfecho:

 "Sr./Sra. (Apellido), ¿lo puedo ayudar con algo más?"

 "Sr./Sra. (Apellido), ¿hay algún otro tema que desee consultarme?"

Agradecer el llamado

✓ Despedirse con amabilidad y cortesía:

 "Sr./Sra. (Apellido) estamos a su disposición para lo que necesite.
Gracias por su llamado, que tenga muy buenos días/tardes.

Los SI y los NO

Conductas ideales y no recomendadas para garantizar Calidad en la **Atención Telefónica**:

 Atención Telefónica	
	
Responder lo más rápido posible, antes del tercer ring.	No decir "Hola", "Banco", "Sucursal".
Utilizar un tono de voz moderado.	No elevar la voz, el teléfono potencia el volumen. No susurrar.
Pedir permiso para dejar en espera al Cliente, avisándole y explicándole el motivo. Agradecer al retomar el llamado.	No permanecer callado demasiado tiempo sin dar señales de que está escuchando al cliente. Ser cuidadoso con el uso del mute
Evitar ruidos externos innecesarios que puedan ser escuchados por el Cliente.	No beber, mascar, comer mientras habla por teléfono.
Concentrarse en la llamada, no distraerse con la computadora o haciendo otras cosas al mismo tiempo.	No transformarse en un folleto parlante que recita de memoria.
Al atender una llamada que es transferida por otro compañero, demostrar que está en tema.	Evitar que el Cliente tenga que repetir la explicación cada vez que lo transfieren a otro Colaborador / sector.
En caso de contactar a un Cliente procurar hacerlo en franjas horarias razonables. Siempre consultar que no estamos ocasionando molestias con nuestro llamado.	Evitar llamar demasiado temprano o en horarios de descanso.



Frases con connotaciones positivas



¿Cómo es su teléfono?	Sr./Sra. ¿Me podría indicar su número de teléfono, por favor?
¿Qué necesita?	¿En qué lo puedo ayudar?
Problema	Necesidad-Situación-Tema-Asunto-Pregunta
Reclamo	Requerimiento-Planteo-Solicitud
Onomatopeyas (Ajá, mmm, eh, etc.)	Cierto-Comprendo-Correcto-Claro-Exacto
Usted debe...	Esa solución requiere...
Usted tiene...	Le propongo...
Usted entendió mal, está equivocado...	Fui poco claro, tal vez no me expliqué bien...
No sé, no sabría decirle...	Voy a necesitar consultarlo, por favor, ¿podría aguardarme?
Diminutivos: minutito, cosita, consultita.	

Desarrollo de las Etapas de Atención al Cliente



Comunicación Escrita

Comunicación Escrita

El contacto vía mail o a través de cartas es una oportunidad más para demostrar la calidad de atención y la orientación que tiene BBVA hacia la satisfacción de sus Clientes.

La escritura es un poderoso instrumento de comunicación que simplifica enormemente las tareas de las organizaciones. Sin embargo, el uso inadecuado de esta herramienta potencia los riesgos existentes en las otras formas de contacto y pueden exponer al Banco a situaciones no deseadas. Cualquier comunicación enviada por mail puede ser considerada como una respuesta oficial de BBVA.

Recomendaciones para el manejo del mail:

- ✓ Ser muy cuidadoso con las palabras que se usan. Como el texto no tiene “tono de voz” cualquier palabra con connotación negativa puede interpretarse mal aunque no sea esa la intención original.
- ✓ Usar correctamente los signos de puntuación, y colocar las mayúsculas donde corresponde. Recordar que un error de este tipo puede significar una incorrecta interpretación de lo escrito con los riesgos que ello implica.
- ✓ Cuidar la gramática y ortografía ya que serán juzgadas como si se tratara de una carta formal.
- ✓ Siempre colocar un Asunto que haga clara y resumida referencia al tema que abordará en el mensaje. Procurar utilizar no más de 4 palabras.
- ✓ Respetar los plazos acordados. En caso que no pueda dar una respuesta total, dar aviso al Cliente que el tema está siendo analizado y en lo posible informar el tiempo estimado de resolución.
- ✓ Expresar las ideas centrales y focalizar el mensaje, evitando giros que generen confusión y alejen al destinatario de una única interpretación del mensaje.
- ✓ En caso que el contacto vía mail con el Cliente fuera frecuente, personalizar más el mensaje aplicando su mejor criterio.

Nunca copiar o reenviar un mail interno a un Cliente. En caso de tener que retransmitir una respuesta por escrito, adecuarla.

Tener presentes los resguardos legales requeridos para la comunicación escrita, en particular:

- ✓ Consultar a su superior sobre la necesidad de requerir intervención a otros sectores previo al envío de una respuesta que pueda comprometer al Banco.
- ✓ Medir sus palabras, releerlas, evaluar la conveniencia de su uso.
- ✓ No responder inmediatamente, hacer una pausa/pedir una segunda opinión a otro colaborador o a un superior según corresponda.
- ✓ En caso de derivación, realizar el seguimiento del caso.
- ✓ Incluir siempre en los mails, el texto legal definido.

Consejos para una correcta redacción:

- ✓ Utilizar palabras y frases con connotación positiva.
- ✓ Incluir un saludo inicial que permita generar una primera buena percepción.
- ✓ Tratar un tema por párrafo.
- ✓ Redactar de manera más formal de lo que habitualmente habla.
- ✓ No hacer afirmaciones demasiado contundentes que parezcan órdenes.
- ✓ Procurar que el tamaño de la letra sea entre 10 y 12.
- ✓ Evitar escribir en mayúscula ya que suele interpretarse como si estuviera gritando.
- ✓ No abusar de los colores, negritas y demás formatos. Procurar utilizar una única tipografía.

Estilo de Comunicación Escrita

A continuación se presenta a modo de ejemplo, una referencia para responder correos electrónicos a Clientes:

Si Ud. está respondiendo a un mail del Cliente:

BBVA Francés

Estimado (a) Sr. / Sra. Nombre y Apellido:

Gracias por contactarse por esta vía.

*En respuesta a su (mensaje según corresponda) deseo comunicarle que..... (Respuesta al mensaje del Cliente).
La documentación requerida para hacerlo es.....*

Quedo a su entera disposición para cualquier consulta o sugerencia.

Una vez más, gracias por utilizar nuestros servicios, le recordamos que también podrá comunicarse con Línea Francés al 0800-333-0303 ó al 4346-4800. Los operadores se encuentran disponibles de lunes a viernes de 7 a 22 horas, o el Sistema Automático las 24 horas.

*Cordialmente,
Firma Corporativa*

Si Ud. está enviando un mail al Cliente:

Asunto: "BBVA - XXXXXXXX (identificar en una frase de no más de 3 o 4 palabras el tema central del mail que está enviando)", por ejemplo: "BBVA - Actualización del registro de firmas".

BBVA Francés

Estimado (a) Sr. / Sra. Nombre y Apellido:

*Me complace contactarme con Ud. A fin de comunicarle que...
(Comunicar en forma clara el motivo del mensaje).*

La documentación requerida para hacerlo es.....Ó...Para cumplimentarlo le solicito que se acerque a la sucursal...(indicar días y horarios)

Quedo a su entera disposición para cualquier consulta o sugerencia.

Aprovecho la oportunidad para agradecerle por utilizar nuestros servicios y recordarle que ante cualquier consulta también podrá comunicarse con Línea Francés al 0800-333-0303 ó al 4346-4800. Los operadores se encuentran disponibles de lunes a viernes de 7 a 22 horas, o el Sistema Automático las 24 horas.

*Cordialmente,
Firma Corporativa*



En caso de ausencia - Mensaje para fuera de la oficina.

La velocidad del correo electrónico ha creado una expectativa de respuesta inmediata. Cuando no se contesta enseguida, el Cliente puede sentirse ignorado y generarle frustración.

Por lo tanto, cuando esté fuera de su oficina por uno o más días, deje un mensaje automático que indique que no estará contestando e-mails.

El mensaje de fuera de oficina deberá decir

"Estaré ausente desde el XX de Mes al XX de Mes. Por temas urgentes, por favor contactarse con Nombre y Apellido Tel +54 11 XXXX - XXXX Interno XXXXX nombre.apellido@bbvafrances.com.ar Muchas gracias."

Los SI y los NO

Conductas ideales y no recomendadas para garantizar calidad en la **Comunicación Escrita:**

 Comunicación Escrita	
	
Colocar siempre el motivo del contacto en el asunto.	No enviar correos con el campo asunto vacío o confuso.
Cuidar la ortografía y la forma de redacción.	No utilizar frases demasiado largas o de redacción compleja.
Revisar y releer los mails antes de enviarlos.	No reenviar mails internos al Cliente.
Utilizar la firma corporativa al final de cada mail.	No enviar información confidencial por este medio.
Incluir el texto legal definido.	No olvidar que nuestra respuesta por escrito, es considerada como una respuesta oficial de BBVA.