



**COSMITET LTDA.**

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



## PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE

El servicio es un aspecto transversal de nuestra empresa, de ahí su importancia, pues incide directamente en la reputación de la misma, la capacidad de captar nuevos clientes, aumentar nuestras ventas y ser reconocidos por el valor que agrega la experiencia de nuestro servicio ofrecido.

El presente protocolo está dirigido a todo el personal de COSMITET LTDA responsable de atender a las solicitudes de información y orientación de nuestros clientes externos e internos brindando una atención cálida, respetuosa, oportuna, precisa y suficiente en todos nuestros servicios.

Estos lineamientos nos ayudaran a realizar mejor nuestro trabajo, recuerden que lo más importante es tener una actitud positiva y de servicio ya que esto refleja lo que somos y que hacemos.

A continuación se presentan los lineamientos generales que nuestros colaboradores sepan cómo manejarse y brindar una mejor atención al cliente:

### **I. DEFINICIONES**

- ✓ **CLIENTE:** Se entenderá como cliente a los usuarios, proveedores, compañeros de trabajo, particulares y cualquier organización o empresa que tenga una relación comercial con COSMITET LTDA.
- ✓ **COLABORADOR:** Se entenderá como a todo trabajador de **COSMITET LTDA** responsable de atender a las solicitudes de información y orientación de nuestros clientes externos e internos.

### **II. PROCEDIMIENTO**

#### **CUANDO NUESTRO CLIENTE SE ACERQUE A SOLICITAR INFORMACIÓN U ORIENTACIÓN, SE DEBE:**

- ✓ Establecer contacto visual con el cliente, dejar en espera lo que estamos haciendo, asumiendo una actitud de disposición con la persona que se acerca.
- ✓ Saludar amablemente, de la siguiente manera: “Buenos días, tardes señor(a), señorita, ¿en qué le puedo servir?”
- ✓ Escuchar de manera atenta a la solicitud del cliente dando tiempo para que termine lo que vaya a decir.

Calle 64G # 88A - 88, Bogotá D.C.

Teléfono: (601) 7422299

Carrera 34 # 7 - 00 Barrio El Templete, Cali - Valle del Cauca

Teléfono: (602) 518 5000



**COSMITET LTDA.**

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



- ✓ Responder de manera clara, precisa y oportuna a la solicitud del cliente, sin dejar de establecer contacto visual, si es necesario acompañarlo hasta el sitio donde se encuentre el servicio solicitado.
- ✓ En caso de que la solicitud sea de orientación de un lugar debemos usar nuestras manos para señalar el sitio solicitado, explicar claramente.

#### **CUANDO NUESTRO CLIENTE SE COMUNIQUE A NUESTRA LÍNEA TELEFÓNICA DE LA EMPRESA, SE DEBE:**

- ✓ Tener a mano lápiz y papel para tomar nota de cualquier dato.
- ✓ Contestar oportunamente el teléfono, no debemos dejar que timbre más de tres (3) veces.
- ✓ Contestar de la siguiente manera: "Cosmitet Ltda. o Clínica Rey David, proceso de ..., buenos días, habla con..., ¿en qué le puedo servir?"
- ✓ Escuchar atentamente el requerimiento del cliente sin interrumpir; en caso de solicitar a otra persona decir: "un momento por favor, ya lo comunico"; en caso de que el cliente desee volver a llamar, informar la extensión del área con la que desea comunicarse.
- ✓ Proporcionar la información de manera clara, precisa, suficiente, oportuna y cálida.
- ✓ Despedirse del cliente con una frase como esta: "con mucho gusto señor, estamos para servirle", "hasta luego señor (a) que este muy bien", "gracias por llamar.... fue un placer atenderlo, hasta luego"

#### **CUANDO NUESTRO CLIENTE SE SIENTA INCONFORME CON UN SERVICIO, DEBEMOS:**

- ✓ Establecer contacto visual con el cliente y sumir una actitud de escucha y consideración.
- ✓ Escuchar de manera atenta la inconformidad del cliente sin interrumpir, evite contradecir a la persona.
- ✓ Indagar la insatisfacción que el cliente manifieste de nuestros servicios y generar una mejor percepción del hecho ocurrido.
- ✓ No atribuir la culpa del hecho a otra persona o proceso, no atribuir la culpa del hecho al mismo cliente.
- ✓ Presentar disculpas sinceras por el hecho ocurrido independientemente del proceso que haya cometido el error o de la "importancia" de la insatisfacción.

Calle 64G # 88A - 88, Bogotá D.C.

Teléfono: (601) 7422299

Carrera 34 # 7 - 00 Barrio El Templete, Cali - Valle del Cauca

Teléfono: (602) 518 5000



**COSMITET LTDA.**

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



- ✓ Proporcionar a nuestros clientes soluciones eficaces, es decir, soluciones de la mejor manera y en el menor tiempo posible.
- ✓ Recordar siempre el rol que estamos desempeñando en ese momento y que estamos para el servicio del cliente.
- ✓ Después de haber escuchado al cliente y si aún desea manifestar su queja, direccionarlo a servicio al cliente o a buzón de sugerencias.

#### **CUANDO UN CLIENTE NOS CONSULTA EN LOS PASILLOS Y CORREDORES, DEBEMOS:**

- ✓ Detenernos para escuchar la solicitud del cliente.
- ✓ Establecer contacto visual con el cliente, y decir: "sí señor(a) en que le puedo servir"
- ✓ Responder a la solicitud del cliente de manera clara y oportuna, en caso de ser necesario usar las manos para señalar el servicio.
- ✓ En caso de ser necesario acompañar al cliente al sitio solicitado.
- ✓ Despedirnos de la persona amablemente y sonriendo.

#### **EN LA PRESENTACIÓN DE NUESTRO LUGAR DE TRABAJO, DEBEMOS:**

- ✓ Mantener en perfecto orden y limpieza el lugar de trabajo.
- ✓ Colaborar con la imagen corporativa de la organización, no utilizando decoración no relacionada con la empresa.
- ✓ Reservar el momento del almuerzo para un espacio cerrado y en horarios no dispuestos para la atención al cliente.
- ✓ Hablar con nuestros compañeros de trabajo en un tono de voz bajo.
- ✓ Reservar los comentarios personales (chistes, apodos, entre otros) en presencia de los clientes.
- ✓ Llamar a nuestros compañeros de trabajo por su nombre, con respeto y amabilidad.
- ✓ Cuidar los implementos de trabajo que la empresa proporciona.
- ✓ No comer chicle
- ✓ Comer en el puesto de trabajo en horarios y espacios no determinados para ello.
- ✓ Evitar las discusiones con compañeros de trabajo.

Calle 64G # 88A - 88, Bogotá D.C.

Teléfono: (601) 7422299

Carrera 34 # 7 - 00 Barrio El Templete, Cali - Valle del Cauca

Teléfono: (602) 518 5000



**COSMITET LTDA.**

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



- ✓ Evitar llamar la atención a los colaboradores en presencia de los clientes.
- ✓ Mantener una postura ergonómica en el lugar de trabajo.
- ✓ Tener los implementos de trabajo a la mano.
- ✓ Hacer de nuestro lugar de trabajo un espacio agradable para nosotros y los demás.

**DURANTE LA PERMANENCIA EN LA EMPRESA Y EN TODOS LOS CASOS, DEBEMOS:**

- ✓ Contestar de manera respetuosa y profesional el teléfono.
- ✓ Dirigirse a las personas como señor (a), doctor (a), ingeniero (a), jefe, etc; lo anterior, demuestra educación y cultura organizacional.
- ✓ Mantener una actitud de respeto y amabilidad con todos nuestros clientes independientemente del programa al que pertenezcan o el servicio que estén utilizando.
- ✓ Atender a todos nuestros clientes de manera diligente y oportuna.
- ✓ Establecer contacto visual y sonreír.
- ✓ Ofrecer la información adecuada y suficiente.
- ✓ Portar el carné en un lugar visible.
- ✓ Hablar de “usted” con nuestros clientes, no tutear.
- ✓ Evitar hacer comentarios inadecuados de la empresa o de otros colaboradores, especialmente en presencia de clientes.

Esta política rige a partir del día 28 de septiembre de 2022

BOGOTÁ (CUNDINAMARCA)

  
**DIONISIO MANUEL ALANDETE HERRERA**  
Presidente – Representante Legal.  
COSMITET LTDA

Calle 64G # 88A - 88, Bogotá D.C.

Teléfono: (601) 7422299

Carrera 34 # 7 - 00 Barrio El Templete, Cali - Valle del Cauca

Teléfono: (602) 518 5000