

PROTOCOLO CAE

Código: OT-R1-21.1 Fecha: 2016/01/04 Versión: 005



1. OBJETIVO

Este protocolo pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento de las personas encargadas de la información, de los asesores CAE y Domiciliario de las pautas de comportamiento de los profesionales responsables de la atención, tanto en las entidades públicas en relación a las actividades ejecutadas por el Centros de Atención Empresarial "CAE sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización en la sede principal y en cualquiera de las futuras sedes y/o canales de relacionamiento CAE visitadas por el emprendedor.

2. ESCENARIOS

El punto de las personas que brindan información debe ser el primer contacto con el emprendedor y por lo tanto, debe estar ubicado en la zona de ingreso de la sede.

El Asesor CAE Domiciliario constituye un refuerzo importante en la proceso CAE, esta ubicado en el tercer piso de la institución, pero donde ejerce puntualmente sus funciones es en la ciudad y municipio de nuestra jurisdicción.

Los componentes mínimos del punto de información deben ser: Digiturno, material informativo, acceso a paginas Web (portal, DIAN), lista de chequeo, línea telefónica, informador CAE, tablero de información "c circuito CAE", correo electrónico, servicio de impresión habilitado

Los componentes mínimos para la consulta de información en la web son: Material de consulta de referencia, FAQ, componentes de SQR, mailing.

Los componentes mínimos para el servicio en ventanilla deben ser: Sistema caja, impresora, acceso a portal RUE, sitio CAE diseñado por la Cámara de Comercio de Tuluá, conexión a los sistemas de la DIAN, display del sistema Digiturno.

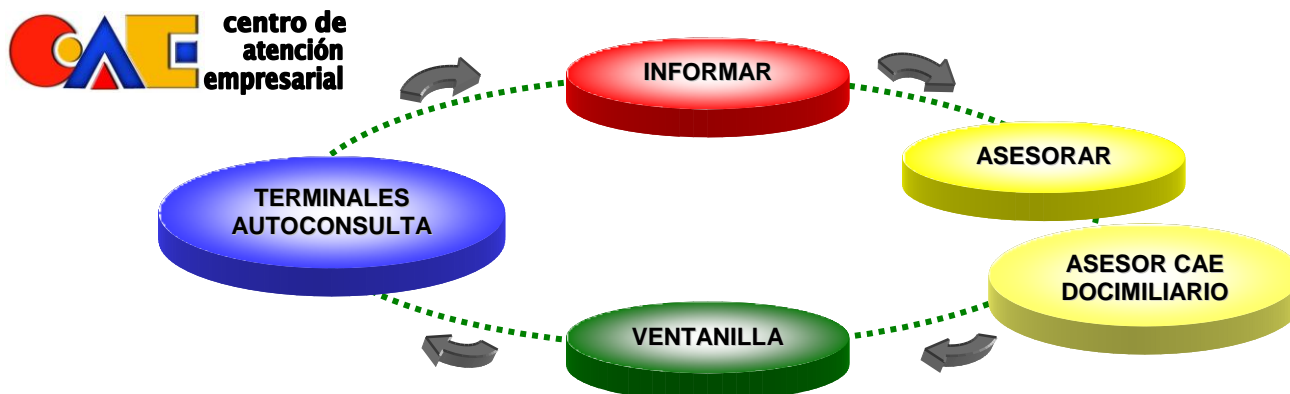
Los componentes mínimos para el servicio ofrecido en las entidades públicas deben ser en lo posible: Material impreso CAE, discurso similar. La atención presencial implica una comunicación inmediata: responsables de la atención en entidades públicas y notarias en su relación con el empresario mediante el intercambio de mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

A nivel global las entidades públicas que se constituyen en aliados del proceso son (denominaciones pueden variar a nivel departamental): Industria y comercio, Secretaria de planeación, Secretaria de gobierno, Cuerpo oficial de bomberos, Secretaria de salud, DIAN, Secretaria de hacienda, INVIMA, SAYCO y ACINPRO y Organismo responsable de medio ambiente.

La atención telefónica tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, el tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.



3. CIRCUITO CAE



La atención presencial implica una comunicación inmediata: el asesor CAE y del Asesor CAE Domiciliario y el empresario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

El colaborador que atienda este punto en lo posible debe tener volantes con información básica para entregar al usuario, de igual manera debe tener acceso a la consulta de los canales virtuales (portal crearempresa, página DIAN).

Debe interactuar tanto con el con el sistema digiturno en cuanto a asignar turnos preferenciales a los emprendedores que van a formalizar su empresa.

Se pueden presentar dos (2) grados de especialización a nivel de los asesores (los cuales dependen de la complejidad de la respectiva Cámara y/o de su capacidad instalada), sus roles se describen posteriormente:

- Asesores Especializados
- Asesores Jurídicos

A nivel genérico lo que se espera del punto de asesoría es: Resolver cualquier duda del empresario, asistir al empresario en las consultas de nombre, marca, uso de suelo y código de actividad económica, diligenciamiento virtual de la minuta (en caso de persona jurídica) y RUT (pagina DIAN), suministrar información específica para cualquier trámite que requiera el empresario.

4. ROL DE LA INFORMACION

Interpretar e identificar las necesidades de los emprendedores con el objetivo de brindar al empresario la información básica que requiere para realizar su trámite (crear y constituir su empresa) y direccionarlo dentro de la sede utilizando la asignación de turnos, cuando así corresponda, de igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta el CAE.

La atención presencial implica una comunicación inmediata: el informador CAE y el empresario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible. Brindar al empresario(a) un servicio telefónico oportuno, cálido y amable.

4.1. ASESOR ESPECIALIZADO:

Son responsables de asesorar integralmente al empresario en los trámites de formalización de su empresa y en las responsabilidades posteriores como empresarios y demás temas registrales, dentro de sus actividades puntuales se pueden citar:

- Indagar e interpretar las necesidades del cliente
- Explicar las formas jurídicas para constituir empresa
- Explicar detalladamente el paso a paso para la constitución y formalización de empresa.
- Asistir al emprendedor en la generación del pre-RUT de ser necesario.
- Realizar consultas en su pantalla
- Apoyar el diligenciamiento del formulario de matrícula
- Apoyar la búsqueda del código CIU, uso de suelo, homonimia, etc.
- Asesorar sobre otros trámites de registros.
- Asesorar sobre responsabilidades del empresario por la actividad económica a ser desempeñada en temas de salud pública, medio ambiente e incendios, entre otros
- Asesorar de manera genérica sobre aspectos relativos a la inscripción y renovación de proponentes y constitución de Epsales.

4.2. ASESOR JURIDICO:

Son responsables de asesorar al empresario en los temas jurídicos relacionados con los registros públicos, dentro de sus actividades puntuales se pueden citar:

- Informa formas jurídicas de constitución de empresas.
- Asesora inscripción y devolución de documentos.
- Asesora en profundidad en el registro de proponentes y constitución de Epsales.
- Es *back up* del asesor especializado.

En la ventanilla se recepciona la documentación necesaria y pagar los trámites para la constitución y legalización de su empresa (certificados, RUT, libros). Es el responsable del correcto recaudo por concepto de los trámites, manejo eficiente de las cajas, aperturas y cierres diarios y última verificación de la calidad del trámite.

4.3. FUNCION ENTIDADES PÚBLICAS

Construirse en un facilitador y a la vez en fuente de divulgación y/o promoción de los servicios ofrecidos por el CAE. De igual manera en lo posible divulgación y/o promoción de los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta el CAE.

5. RESPONSABLES

Colaboradores, líneas de atención telefónica, Informador CAE, Asesor CAE, Asesor CAE Domiciliario y Profesionales responsables de la atención en las entidades públicas.

6. FASES

6.1. Contacto inicial

El contacto inicial es clave para que el proceso CAE se desarrolle satisfactoriamente en un clima apropiado, partiendo de una imagen personal acorde con los principios de la institución:

- El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima amigable.
- Partiendo de una imagen cuidada, tanto personal como de los pedestales y las terminales, damos la bienvenida al empresario con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable).
- Seguidamente, le acogemos amablemente y de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda.

¿COMO HACERLO?

*Buenos días / tardes, bienvenido al Centro de Atención al Empresario CAE
soy _____, siga por favor (no aplica cuando la consulta es telefónica).
¿En qué puedo ayudarle?*

6.2. Sintonía

- A continuación, escuchamos activamente al empresario, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada.
- Identificaremos las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- Indague sobre el complemento de la necesidad, haga pregunta sobre los posibles trámites o confirme la solicitud.
- Identificaremos las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato

Se pueden presentar las siguientes situaciones:

- Trámites para crear empresa, {hacer referencia al cliente que el CAE dispone de un puesto de asesoría especializada en los procesos de creación de empresa}.
- Renovación de matrícula.
- Consultas sobre: Homonimia, CIU, Terminal de autoconsulta.
- Consulta de registro de marcas.
- Consultas de los clientes no referentes al CAE.
- Entregar la documentación necesaria y pagar los trámites para la constitución y legalización de su empresa (certificados, RUT, libros).
- Formalizar el RUT.
- En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión.
- Finalmente, mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible.

6.3. Desarrollo

Una vez concretada la necesidad, explique los pasos a seguir y guíe al empresario para continuar con el trámite. Realizaremos las preguntas específicas sobre la materia y aclararemos los posibles aspectos confusos para proceder a ofrecer la información que el empresario solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases).

Se pueden presentar las siguientes alternativas relacionadas con la identificación de la necesidad: Se precisa ayuda par fortalecer la idea de negocio, ayuda sobre algún paso específico en el proceso de constitución / legalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos), ayudar sobre algún todo el proceso integral para la constitución / legalización de empresa, revisión de requisitos para la constitución / legalización de empresa, ofrezca acompañamiento y explique pasos a seguir, si el caso lo requiere, consultaremos con otros colaboradores CAE para obtener la información necesaria. Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explicándoselos al empresario de una manera clara y sencilla. En el caso de no poder resolver la necesidad del empresario en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas, información complementaria, informe sobre los tiempos de respuesta tanto para la constitución de PN y PJ como de tiempos para contar con el NIT.

6.4. ¿COMO GENERAR TURNOS?

Una vez el emprendedor se acerca al puesto de información y se identifica su requerimiento, se le genera el turno respectivo en el sistema DIGITURNO, se le entrega el recibo y se le orienta para que esté atento a los indicadores de turno de las áreas de Asesoría.

6.5. Conclusión

- Al término de la atención, verificaremos la conformidad del empresario con el servicio recibido solicitando nos califique nuestro servicio a través del calificador digital, resumiremos la información facilitada al empresario como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.
- Realice la entrega de la lista de chequeo diligenciada resaltando que de todas formas es responsabilidad del empresario las consultas y la secuencia de pasos.
- Preguntar inquietudes finales.
- Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.
- Se hará un seguimiento a los emprendedores para conocer sus inquietudes y dificultades en el desarrollo de su actividad comercial sea ante los entes de control, ante los proveedores, sobre capacitaciones necesarias, entre otras.

¿COMO HACERLO?

*Señor(a). Alguna inquietud adicional?
Tal y como le he comentado, tiene que...
Si necesita cualquier otra aclaración...
Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde*

7. RECOMENDACIONES PUNTUALES

7.1. INTENTAR

- Emplear un lenguaje claro y directo tanto en los contenidos como en el material informativo.
- Mantener el estándar de manejo de imagen CAE suministrado por Confecámaras.
- Utilizar un tono de voz suave y sosegada, al mismo tiempo que seguro y convincente.
- Adaptar el nivel de nuestro lenguaje al de la persona con la que estamos hablando, con el fin de que nos entienda
- Hablar empleando términos positivos para empalmar con nuestro interlocutor y evitar los negativos.
- Mantener orden en nuestros puestos de trabajo.
- Cuidar nuestro aspecto externo.
- Acoger y tratar al empresario de manera amable y cordial.
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del empresario y reformular los hechos importantes.
- Hable siempre de Usted, utilice palabras cordiales(por favor y gracias, si señor, claro que si con mucho gusto)
- Mantenga el interés permanente por el cliente demostrando preocupación por satisfacer su necesidad
- Indique con la mano la dirección de la Terminal
- Suministrar material de apoyo CAE

7.2. EVITAR

- Coger llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención.
- Hacer esperar al empresario en el teléfono, tanto antes de que el empleado coja el teléfono como durante la llamada. Si este último caso fuese inevitable, al menos explicar la causa y disculparse.
- Hablar deprisa, no vocalizando correctamente y omitiendo palabras.
- Tutear, el aspecto de la persona y su tono de voz pueden engañar.
- Interrumpir, una pausa, aunque sea larga, no significa que el empresario haya terminado su exposición.
- Sacar conclusiones precipitadas.
- Suministrar información ambigua o sujeta a libres interpretaciones
- Mantener la información actualizada

8. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

CARACTERÍSTICAS – ATRIBUTOS DEL SERVICIO EN LOS CAE Para que un servicio al empresario sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación se mencionan los más significativos:

- 8.1. CONFIABLE:** Que se presten los servicios de tal forma que los empresarios confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento a los empresarios
- 8.2. AMABLE** Que se brinde a los empresarios el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- 8.3. EFECTIVO** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los empresarios.

- 8.4. OPORTUNO** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido, caracterizándose por la rapidez y eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes del empresario, tanto de información, asesoramiento o tramitación.
- 8.5. TRANSPARENTE** Suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el tema de interés solicitado por el empresario.
- 8.6. ACTUALIZADO** Anticipándose a las necesidades cambiantes y renovando de manera constante la información que se facilite.
- 8.7. LENGUAJE SENCILLO** Comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnica.
- 8.8. EMPATÍA** Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.
- 8.9. TOLERANCIA** Capacidad que se tiene para comprender al empresario en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

9. PAUTAS COMPORTAMENTALES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ATENCION EN LOS CAE

El CAE debe establecer y propiciar el medio necesarios para generar un ambiente calido y adecuado donde el empresario se sienta a gusto con el servicio, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

Uno de los medios utilizados es la atención telefónica, es por donde se reciben las llamadas que el empresario utiliza para solicitar información, realizar las Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones etc.

La importancia de la atención telefónica:

- Bajo costo para el empresario y para el CAE es mucho más económico una llamada que la atención personal.
- Contacto personal, ya que través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual
- Retroalimentación (feedback) por que se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y una comunicación.

9.1. ATENCIÓN PRESENCIAL:

Es cuando el empresario recurre personalmente a los CAE a solicitar algunos de los servicios, tramites, realizar petición una queja o un reclamo entre otras.

Factores importantes en la atención presencial

LA VOZ: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el empresario, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

LA VELOCIDAD: El ritmo de la atención telefónica en general es mas lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo lo ideal es adaptar la velocidad a la velocidad del ciudadano que habla.

PROTOCOLO CAE

Código: OT-R1-21.1 Fecha: 2016/01/04 Versión: 005



PRONUNCIACIÓN: Es necesario que el colaborador hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el empresario comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular

EL ASPECTO: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene el empresario respecto al CAE. Con el aspecto físico se mostrará una imagen Corporativa con el sello distintivo del CAE.

La apariencia personal de los colaboradores del CAE produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los empresarios se formen una impresión de anomalía en el punto de servicio.

Los empresarios esperan de nosotros(as) una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestro punto de servicio.

Los colaboradores del CAE estarán siempre bien presentados(as), uniformados(as) cuando así se determine e identificados(as) con su respectivo carné a la vista del empresario.

EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO: Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se esta dando. Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se esta brindando.

LA POSTURA: la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

ESCUCHAR NOS AYUDA A COMUNICAR: La mayor parte de nuestro tiempo nos la pasamos escuchando a los empresarios. Debemos hacer que la comunicación se transforme en retroalimentación (feedback) donde se facilite la acción de retorno para garantizar que nuestro mensaje llegue tal y como es y sea comprendido.

Para ello se recomienda:

- *Escuchar activamente.*
- *Entenderlo como una oportunidad única de aprendizaje donde estemos conscientes de que el ciudadano puede aportarnos grandes cosas.*
- *Tomar notas.*
- *Solicitar más información.*
- *Formular preguntas y reclamar ejemplos prácticos.*
- *Resumir la información que nos ha aportado el interlocutor.*

Para ello se utiliza la escucha activa que busca donde el saber escuchar se convierte en un elemento primordial en el proceso de la comunicación, pues permite obtener información útil de la persona que nos está hablando, además de hacerle sentir que se le está respetando, facilitando el entendimiento y la comprensión.

Es por esto que no solo basta con oír sino que es necesaria una escucha donde se requiere un esfuerzo añadido por nuestra parte. Consiste en poner atención a lo que dice, a lo que silencia y a lo que deja entrever entre líneas.

DESPEDIDA: Es el último detalle que el empresario se lleva del CAE. Por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando se posible)
- Agradecer al empresario por haber recurrido al CAE
- Invitarle a que vuelva a contar con el CAE cuando lo necesite

9.2. REGLAS PÁRA TENER EN CUENTA:

- Hacer sentir al empresario que se esta atento, con un todo de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto pues no se le ve al interlocutor.
- Tener intención de ayuda
- Intentando tener un mínimo nivel de confianza en nosotros mismos y no sentirnos dubitativos ante nuestro interlocutor.
- Sabiendo elegir los momentos oportunos, ralentizando la conversación y abordándola con precisión.
- Siendo concretos sin andarnos por las ramas.
- Eliminando la prevención
- Proporcionando privacidad.
- Ofreciendo un entorno agradable y libre de interferencias.
- Utilizando un lenguaje adecuado a los conocimientos y al nivel de nuestro cliente.
- No emitiendo juicios de valor.

9.3. PROCESO DE ESCUCHA

La mayoría de las personas creen que el proceso de escucha se caracteriza simplemente por escuchar y responder pero este consta de 4 fases:

SENTIR: se caracteriza por oír y captar expresiones verbales y no verbales. En esta fase se debe tener mucho cuidado al producir inferencias motivadas por lo que sentimos percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que por ultimo se pueden convertir en distorsiones.

INTERPRETAR: es la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende

EVALUAR: Fase donde se valora la información que hemos recibido, su forma de utilización, y en que momento tenemos la suficiente para poder responder.

RESPONDER: Es el momento donde damos la información que necesita interlocutor.

9.3.1. Ventajas de una escucha activa

Entre las ventajas que proporcionan la escucha activa, podemos enumerar las siguientes:

- *Reduce la tensión.*
- *Ayuda a comprender a los demás.*
- *Sirve, como ya hemos dicho, de fuente de aprendizaje.*
- *Estimula la cooperación con los demás.*
- *Aumenta la confianza del interlocutor.*
- *Proyecta una imagen de inteligencia y respeto en el empresario.*

9.3.2. Técnicas de escucha

Las siguientes técnicas nos van a ayudar a realizar una verdadera escucha activa:

- *Establecer un clima agradable e intentar que el empresario se encuentre a gusto.*
- *Oírlo en sus propios términos.*
- *Tener una formación acorde a los contenidos que queremos transmitir.*
- *Ser comprensivo con sus circunstancias.*
- *Evitar las distracciones.*
- *Escuchar y resumir las ideas esenciales.*
- *Repetir lo que ha dicho.*
- *Comprender la estructura interna de su mensaje.*
- *Escuchar como si tuviéramos que realizar un informe.*
- *Preguntar.*
- *Tomar notas.*

9.4. HACIA LA BÚSQUEDA DE LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

En general para nosotros la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, enfrentamiento confrontación. Pero son comunes en nuestro diario vivir.

Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía. Entre otros aspectos debes tener en cuenta los siguientes:

- No te muestres nunca agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adáptate a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Presta atención a las necesidades de todos.
- Reconoce los valores de los demás tanto como los propios.
- Separa el problema de las personalidades. Sé duro con el problema pero suave con las personas.
- Trázate como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar

9.5. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS (Atención Presencial y Telefónica)

OFRECER DISCULPAS

- Expresar "lo siento", "lamento que",...
- Evitar justificarse
- Evitar criticar al empresario, otros empresarios, otros colaboradores, sectores, ...

EMPATIZAR

- Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar", ...
- Evitar comunicar ansiedad o impaciencia
- No interrumpir al empresario enojado; dejar que se desahogue

TRANQUILIZAR

- Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo",...
- Explicar qué va a hacer para ayudar al empresario
- Usar un lenguaje accesible al empresario

ESPECIFICAR

- Hacer preguntas para establecer los hechos
- Escuchar al empresario y dar muestras de asentimiento
- Repetir lo esencial del relato del empresario para mostrar/confirmar su comprensión

ACTUAR

- Según corresponda iniciar la solución del problema

- Vencer dificultades (creatividad)

ASEGURAR

- Según corresponda: informar de la corrección de problemas
- Informar de los avances realizados en la corrección del problema
- Indicar al empresario los pasos siguientes cuando sea necesario

9.6. TIPOLOGÍAS DE EMPRESARIOS

TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	NORMAS PARA SU TRATAMIENTO
DESAGRADABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Busca discusión ▪ Pretende llevar siempre la razón ▪ Pertenece al grupo de los eternos descontentos ▪ Habla bruscamente 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dejar que hable cuanto quiera ▪ Ser pacientes al escucharle ▪ Conservar la calma, el dominio de la situación <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Discutir ▪ Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos ▪ Entrar en su juego provocativo
DISTRAIDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se distrae constantemente ▪ Su expresión es de ausencia ▪ No escucha 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concentrar su atención sobre pocos asuntos ▪ Despertar su interés y curiosidad con datos precisos <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Distraerse ▪ Cansarle ▪ Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica
SILENCIOSO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rostro sin expresión ▪ Aspecto de no escuchar ▪ Apenas responde a las preguntas; no pregunta 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucharle con simpatía ▪ Conducir la conversación hacia el servicio que interese <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manifestar impaciencia ▪ Distraerse ▪ Perder la misión de oferta del servicio
INDECISO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es incapaz de tomar una decisión ▪ La duda es su manera de ser ▪ Pide consejo continuamente 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Darle consejos útiles ▪ Ser sus asesores ▪ Descubrir sus motivaciones e interés <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dejar languidecer la entrevista, la conversación ▪ Abandonar al cliente a su suerte ▪ Esperar que él/ella tome la iniciativa
IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intenta demostrar que posee un conocimiento infalible ▪ Los servicios, los negocios no le causan problemas ▪ Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones ▪ Puede que sea más competente que nosotros 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar con mucha atención ▪ Dar importancia a sus ideas ▪ Ser muy pacientes y atentos <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrariarle ▪ Dejarse impresionar por sus conocimientos ▪ Mostrarse desconcertados
PRESUROSO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se muestra impaciente, nervioso, agitado 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucharle con atención

PROTOCOLO CAE

Código: OT-R1-21.1 Fecha: 2016/01/04 Versión: 005



TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	NORMAS PARA SU TRATAMIENTO
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta a menudo su reloj 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fijar su atención en los puntos básicos ▪ del producto ▪ No hacerle perder tiempo <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enredar nuestra argumentación ▪ El nerviosismo
REFLEXIVO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se toma mucho tiempo para reflexionar ▪ Es lento de movimientos y palabras ▪ Parece que su tiempo es ilimitado 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucharle con atención ▪ Tomarse tiempo ▪ Repetir los argumentos en términos diferentes <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser bruscos ▪ Presionarle ▪ Demostrar impaciencia en terminar la conversación
TÍMIDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le falta conocimiento del servicio ▪ Teme cometer errores ▪ La falta de confianza en sí mismo ▪ Tiene dificultades para expresar lo que quiere 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La argumentación debe ser amplia ▪ Preocuparse de que nos comprenda ▪ Crear un clima de confianza <p><u>Evitar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer muchas preguntas ▪ Acentuar su incomodidad ▪ Mostrarse impacientes o incómodos ante su timidez
MINUCIOSO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sabe perfectamente lo que desea ▪ Es concreto y conciso ▪ Suele ser tajante y utiliza pocas palabras ▪ Exige rapidez, atención y eficacia ▪ Desea información exacta y respuestas concretas 	<p><u>Cómo tratarle:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demostrar seriedad y atención hacia él/ella ▪ Trato correcto y amable ▪ Dar una respuesta precisa y concreta ▪ Ser ordenado en la forma de solicitar y ofrecer información ▪ A ser posible ofrecerle información escrita ▪ Demostrar eficiencia

10. TÉCNICAS PARA OBTENER INFORMACION:

10.1. PREGUNTAS ABIERTAS.

Permiten al empresario que desarrolle su información con mayor profundidad

10.2. PREGUNTAS CERRADAS.

Inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto.

10.3. PREGUNTAS ALTERNATIVAS.

Permite al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles y ayudan a tomar decisiones.

Ponerse en el lugar del empresario. Es importante darle a entender lo que el empresario siente y que el perciba que se le está escuchando.

PROTOCOLO CAE

Código: OT-R1-21.1 Fecha: 2016/01/04 Versión: 005



Proyectó: GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobó: PRESIDENTE EJECUTIVO
	Aprobó: DIRECTOR JURÍDICO
Revisó: DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Aprobó: DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	Aprobó: DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL