



**Protocolo para la prestación del servicio en el comercio**  
Departamento Centro de Contacto

**1. PROTOCOLO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS.**

1.1 PRIMER CONTACTO	
Responsable	Actividad
Cliente	Se hace presente al comercio para recibir el servicio.
Proveedor	Buenos días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor) proveedor del Instituto Nacional de Seguros ¿cómo está don / doña (nombre del cliente)?
Cliente	Bien gracias, ¿y usted?
Proveedor	Muy bien gracias, don / doña (nombre del cliente).
Proveedor	Permítame por favor su nombre completo e identificación para realizar el proceso de confirmación de datos.  <b>Nota:</b> En caso de que quien solicita el servicio no se encuentre presente, llamar al Centro de Contacto para solicitar instrucciones de cómo proceder. No está permitido iniciar la labor sin la presencia de la persona que le fue indicado previamente.
Cliente	Claro, con gusto (cliente muestra identificación)
Proveedor	Don / doña (nombre del cliente), le pido que usted o la persona encargada permanezca en el lugar mientras brindo el servicio.  Nota: <ul style="list-style-type: none"> <li>Deben iniciar el servicio en la aplicación Aliados INS Servicios.</li> <li>Deben tomar fotografías previo al servicio y cargarlas de inmediato en la aplicación Aliados INS Servicios.</li> </ul>
1.2 INCONVENIENTES PREVIO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
Responsable	Actividad
Proveedor	Caso 1: Buenos días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor) Tengo pendiente un servicio, pero se me presentó un inconveniente que no me permite atender al cliente a la hora pactada.  <i>Si se puede solucionar el inconveniente:</i> Proponer una hora en la que se pueda atender al cliente.  <i>Si no se puede solucionar el inconveniente:</i> Me disculpo pero es una falla que no puedo resolver en este momento. Solicito re coordinar el evento.
Operador Centro de Contacto	Caso 1:  <i>Si es posible solucionar su situación:</i>



**Protocolo para la prestación del servicio en el comercio**  
Departamento Centro de Contacto

De acuerdo don / doña (nombre proveedor) agradecemos la notificación del caso. Por favor cualquier otro inconveniente notificarnos.

Nota: Se debe notificar al cliente la nueva hora propuesta.

*Si no es posible solucionar su situación:*

De acuerdo don / doña (nombre proveedor) vamos a coordinar con otro Proveedor el servicio.

Nota: Se debe re coordinar el servicio e informar al cliente sobre el cambio del proveedor.

### 1.3 DESPEDIDA

#### Responsable

#### Actividad

Proveedor

Muchas gracias don / doña (nombre del cliente); fue un placer servirle.

**Nota:**

- Deben tomar fotografías posterior al servicio y cargarlas de inmediato en la aplicación Aliados INS Servicios.
- Deben finalizar el servicio en la aplicación Aliados INS Servicios.

## 2. NOTAS POR CONSIDERAR POR PARTE DEL PROVEEDOR HACIA EL CLIENTE

### 2.1 El Proveedor deberá mantener contacto con el Cliente de forma cortés, podrá decir las siguientes frases:

- Don / doña indicar el nombre del cliente
- Permítame un momento (si requiere tiempo para alguna gestión)
- ¿Cómo se encuentra?
- Muchas gracias.
- Con mucho gusto.
- Estamos para servirle.

### 2.2 El Proveedor debe asegurar que:

- El cliente se mantenga satisfecho con el servicio brindado.
- Colaborarle en la situación en que se encuentra.
- Brindar el servicio con calidez, empatía y precisión en lo solicitado.
- Escuchar atentamente al cliente cuando externa alguna situación.
- Comunicarse con el cliente por su nombre.
- El cliente perciba acompañamiento en su situación (empatía).
- El cliente obtenga comprensión y apoyo en el servicio.
- Escalar al Centro de Contacto las situaciones de afectación al cliente de inmediato, si se presentan.
- Durante el servicio mantener una comunicación cordial y atenta con el cliente.
- No ingerir ningún tipo de alcohol, droga ni fumar durante el servicio.