

Código: EC0305



CE0005-ECE316-17

## 'Prestación de servicios de atención a clientes'

## DOCUMENTO DE USO INFORMATIVO

### I.- Datos generales:

#### Descripción del Estándar de Competencia:

El Estándar de Competencia prestación de servicios de atención a clientes contempla las funciones de atender los requerimientos del cliente, identificando el tipo de atención y/o servicio requerido y seleccionando el medio de comunicación por el cual se atenderá al cliente, gestionar el servicio requerido por el cliente, proporcionando la información requerida por el cliente y obtener la satisfacción del servicio al cliente, verificando el grado de satisfacción del cliente y cerrando el servicio requerido del cliente.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social

#### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de prestación de servicios de atención a clientes, atienden los requerimientos del cliente, gestionan el servicio requerido por el cliente y obtienen la satisfacción del servicio al cliente.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional, por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico

#### Detalles de la práctica:

Observar en campo o en situación simulada el desempeño del candidato, desde que habilita su área de trabajo, entra en contacto con él, gestiona el servicio y hasta el cierre del mismo

#### Duración estimada de la evaluación

- Evaluación en campo y/o simulada 2 horas.
- Evaluación en gabinete 3 horas

#### • Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:

**Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial (AMECAP).**

• **Cámara Nacional de la Industria de Transformación (CANACINTRA).**

#### • Periodo de revisión /actualización del EC: 4 años

#### • Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC: 5 años

#### • Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:

• **Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial, A.C. (AMECAP)**

• **Asociación Mexicana de Bolsas de Trabajo, A.C. (AMEBOT)**

• **Capithum S. C.**

• **Bufete de Instructores Profesionales, S.C.**

• **Asprol de México, S.C.**

• **Universidad Tecnológica de Nezahualcoyotl**

• **Espacio Empresarial México, S.A. de C.V.**

• **Comisión Federal de Electricidad – División de Distribución Valle de México Centro**

• **Sistemas de Agua de la Ciudad de México**

• **Genera Bienestar Meed S.C.**

• **Espacios en Red y Servicios, S.A. de C.V**

**Código: EC0305**

**'Prestación de servicios de atención a clientes'**



**DOCUMENTO DE USO INFORMATIVO**

- Integración de Servicios de Consultoría B & B S.A. de C.V.
- Ixitia, S.C.
- Asociación Mexicana de Entidades Financieras Especializadas (AMFE)
- Intercontinental Hotels Group
- Las Brisas Hotel Collection
- México Emprende CANACINTRA



**Apoyos y Requerimientos Necesarios para el desarrollo de la evaluación**

- Espacio físico, materiales, equipo, medios y/o instrumentos de registro para brindar la atención

**II.- Perfil del Estándar de Competencia:**

**Estándar de Competencia**

Prestación de servicios de atención a clientes

**Elemento 1 de 3**

Atender los requerimientos del cliente

**Elemento 2 de 3**

Gestionar el servicio requerido por el cliente

**Elemento 3 de 3**

Obtener la satisfacción del servicio al cliente

**III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia**

**Criterios de evaluación**



Referencia:	Código:	Título:
1 de 3	E1034	Atender los requerimientos del cliente

**DESEMPEÑOS**

- Habilita el área de atención al cliente:
  - Antes de iniciar el servicio
  - Verificando que el área se encuentre en condiciones de orden y limpieza establecidos por la organización
  - Preparando sus materiales y herramientas de atención, y
  - Verificando las condiciones de operación del medio de comunicación a utilizar
- Inicia el contacto con el cliente:
  - Saludando de acuerdo al horario y lineamientos establecidos por la organización
  - Proporcionando su nombre y puesto de trabajo de acuerdo a las políticas internas de la organización
  - Utilizando la imagen corporativa determinada por la organización
- Identifica el tipo de atención y/o servicio requerido:
  - Utilizando la técnica de atención acorde a la tipología del cliente
  - Preguntando sobre el requerimiento específico solicitado
  - Identificando el tipo de servicio y/o productos de la organización relacionado con el requerimiento del cliente
  - Confirmando la solicitud del usuario mediante la formulación de preguntas
- Selecciona el medio de comunicación por el cual se atenderá al cliente:
  - Utilizando alternativas de comunicación de acuerdo a los lineamientos establecidos en la organización y a los requerimientos del cliente
  - Respetando las condiciones operativas y de seguridad del medio de comunicación seleccionado, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la organización
  - Informando al cliente el medio de comunicación por el cual será atendido

**CONOCIMIENTOS**

- Técnicas de Atención a clientes de acuerdo a su tipología. Aplicación

Código: EC0305

'Prestación de servicios de atención a clientes'



## DOCUMENTO DE USO INFORMATIVO

2. Tipos de barreras en la comunicación efectiva
3. Características de la comunicación verbal y no verbal
4. Tipos de comunicación documental, física y electrónica
5. Información sensible de resguardo de acuerdo a la Ley de Protección de datos personales en posesión de los particulares
6. La importancia de Servicios y productos de la organización
7. La importancia de la imagen corporativa organizacional
8. La importancia de la Asertividad en el Servicio

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

1. Amabilidad
2. Tolerancia

3. Proporciona la información requerida por el cliente:
  - Brindando la información de los productos y/o servicios así como beneficios adicionales
  - Canalizando al cliente para su atención a través de los mecanismos establecidos por la organización
4. Opera el equipo determinado por la organización:
  - Utilizando el medio correspondiente al requerimiento a realizar
  - Manteniendo las medidas de seguridad establecidas por la organización
  - Observando las medidas de aprovechamiento de recursos materiales según los lineamientos de la organización
5. Mantiene la integridad de los documentos físicos y/o electrónicos
  - Utilizando el proceso establecido por la organización y conservación de documentos
  - Conservando su organización de acuerdo al requerimiento del cliente y lineamientos establecidos en la organización

**CONOCIMIENTOS**

1. Importancia de clasificación de información
2. Importancia de la asignación de claves de registro
3. La importancia del valor agregado
4. Diferencias entre "servicio" y "calidad y excelencia en el servicio"
5. Principales medidas de aprovechamiento de los recursos
6. La importancia de mantener actualizada la información del cliente
7. Tipos de instrumento de registro

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

1. Responsabilidad
2. Iniciativa
3. Orden

Referencia:	Código:	Título:
2 de 3	E1035	Gestionar el servicio requerido por el cliente

**DESEMPEÑOS**

1. Solicita la información para la atención de los requerimientos del cliente:
  - Recopilando la información proporcionada por el cliente y la específica del servicio
  - Mencionando al cliente acerca del aviso de privacidad en el manejo de información personal
2. Registra la información y/o documentos :
  - Utilizando el medio de registro institucional establecido,
  - Requisitando el instrumento de registro institucional establecido
  - Validando los datos de registro del cliente mediante el cotejo de información del registro con la información de la fuente
  - Confirmando mediante cuestionamientos y/o afirmaciones que los datos registrados correspondan al requerimiento del cliente
  - Manteniendo su organización y orden de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización
  - Manteniendo la secuencia del registro de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización

**Código: EC0305****'Prestación de servicios de atención a clientes'****DOCUMENTO DE USO INFORMATIVO**

Referencia:	Código:	Título:
3 de 3	E1036	Obtener la satisfacción del servicio al cliente
<b>DESEMPEÑOS</b>		
1. Verifica el grado de satisfacción del cliente:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntando de forma oral o escrita si su requerimiento ha sido cubierto</li> <li>• Brindando información adicional de otros productos y/o servicios</li> <li>• Informando sobre el procedimiento de quejas y sugerencias</li> </ul>		
2. Cierra el servicio requerido del cliente:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresando que se mantiene a su disposición para brindar apoyo o información adicional</li> <li>• Despidiéndose de acuerdo al horario y lineamientos establecidos</li> </ul>		
<b>CONOCIMIENTOS</b>		
1. La importancia de la voz durante la atención del cliente		
2. Elementos de cierre del servicio		
<b>ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES</b>		
1. Perseverancia		

it  
open  
knowledge  
center®