

**I.- Datos Generales**

Código: EC0305
Título: Prestación de servicios de atención a clientes

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.

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.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comités de Gestión por Competencia que lo desarrollaron:

- Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial (AMECAP).
- Cámara Nacional de la Industria de Transformación (CANACINTRA).
- Sector Turismo.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
03 de octubre de 2012

Fecha de publicación en el D.O.F:
12 de diciembre de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:
4 años

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

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

**Módulo/Grupo Ocupacional:**

0822-07 Recepcionistas

0823-08 Secretarias

Ocupaciones asociadas:

Empleado Información al Público

Agente de Información

Recepcionista en General

Receptora de Quejas

Recepcionista Hospital

Recepcionista de Consultorio Médico o Clínica Dental

Recepcionista de Taller

Empleado Información Pasajeros (Líneas Aéreas)

Auxiliar Administrativo

Operador de Información Nacional

Telefonista

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Empleados y trabajadores de oficinas de atención en los sectores público y privado

Operadores de Centros de Atención Telefónica

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):**Sector:**

56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desecho y servicios de remediación

Subsector:

561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:

5619 Otros servicios de apoyo a los negocios

Subrama:

5619 9 Otros servicios de apoyo a los negocios

Clase de Actividad:

561990 Otros servicios de apoyo a los negocios

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

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.



- 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

Relación con otros estándares de competencia**Estándares equivalentes**

- Atención al ciudadano en el sector público

Estándares relacionados

- EC0016 Atención a comensales en servicios de especialidades
- EC0025 Promoción de servicios de asistencia social
- EC0038 Atención a comensales
- EC0045 Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal
- EC0072 Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos
- EC0073 Atención de colisión en crucero a los usuarios de seguros de autos
- EC0094 Venta de productos, mercancías y servicios de manera personalizada en piso

Aspectos relevantes de la evaluación

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

Duración estimada de la evaluación

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

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



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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. 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.
2. 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, y
 - Utilizando la imagen corporativa determinada por la organización.
3. 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, y
 - Confirmando la solicitud del usuario mediante la formulación de preguntas.
4. 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, e
 - Informando al cliente el medio de comunicación por el cual será atendido.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Técnicas de Atención a clientes de acuerdo a su tipología.
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.

NIVEL

Aplicación
Aplicación
Comprensión
Conocimiento
Comprensión
Comprensión
Aplicación
Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. La atención de un cliente en situación de crisis o fuera de control.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Mantener la calma y compostura, dar contención al cliente y normalizar la situación solicitando la ayuda externa requerida en caso de ser necesario.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad.
La manera en que brinda apoyo e información a los clientes.
2. Tolerancia.
La manera en que muestra disposición para comprender y atender las manifestaciones de los clientes.

GLOSARIO

1. Cliente:
Se entiende por el individuo, que requiere la prestación de servicios o productos, específicos que satisfagan sus necesidades personales.
2. Imagen Corporativa:
Se refiere a la proyección de la identidad de la organización que se mantiene de manera uniforme u homologada en el espacio físico, ambiente y personal utilizando un protocolo, logotipo, uniforme y uso de colores institucionales.
3. Medio de Comunicación:
Es el canal por el cual se realiza el proceso de comunicación ya sea de carácter, físico, auditivo, visual o electrónico, utilizado para la atención del cliente.
4. Tipología del cliente:
Se entiende por la clasificación de individuos que se distinguen por rasgos, señas y estilo de comunicarse durante el servicio de atención.
5. Trato cordial:
Es el proceso que se demuestra durante la atención a un cliente en el cual se interpretan acciones, comportamientos y respeto por parte del responsable de la atención al cliente.

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

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, y
 - 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, y
 - Manteniendo la secuencia del registro de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización.
3. Proporciona la información requerida por el cliente:
 - Brindando la información de los productos y/o servicios así como beneficios adicionales, y
 - 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 corresponda al requerimiento a realizar,
 - Manteniendo las medidas de seguridad establecidas por la organización, y
 - 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, y
 - Conservando su organización de acuerdo al requerimiento del cliente y lineamientos establecidos en la organización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

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.

NIVEL

Comprensión
Comprensión
Comprensión
Comprensión
Comprensión
Comprensión
Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Responsabilidad. | La manera en que gestiona el servicio de acuerdo a los lineamientos de la organización. |
| 2. Iniciativa. | La manera en que ofrece alternativas de solución en el marco de la oferta de productos y/o servicios. |
| 3. Orden. | La manera en que brinda la información acerca de los servicios y/o productor ofertados al cliente. |

GLOSARIO

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Asignación de claves de registro: | Se entiende por aquellos códigos numéricos o alfanuméricos que se asignan a documentos físicos o electrónicos, con el fin de llevar un control específico sobre documentación generada. |
| 2. Aprovechamiento de los recursos: | Optimizar el uso de todos aquellos medios, naturales, humanos o materiales, que se emplean en el proceso de atención a clientes, evitando su desperdicio y manejo inapropiado. |
| 3. Clasificación de información: | Proceso mediante el cual se realiza la separación de documentos físicos o electrónicos con la finalidad de ser almacenados o distribuidos a sus destinatarios. |
| 4. Documentos físicos: | Son todos aquellos, documentos que tienen por característica específica la capturar datos mediante el uso del papel. |
| 5. Documentos electrónicos: | Son todos aquellos, documentos que tienen por característica específica la capturar datos mediante el uso de herramientas digitales. |
| 6. Instrumento de registro: | Se refiere a aquel formulario físico y/o electrónico en el que se asienta la información del cliente. |
| 7. Medio de registro: | Se refiere a la herramienta electrónica o física en la cual se puede captar datos personales y específicos sobre los requerimientos de un cliente. |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1036	Obtener la satisfacción del servicio al cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Verifica el grado de satisfacción del cliente:
 - Preguntando de forma oral o escrita si su requerimiento ha sido cubierto,
 - Brindando información adicional de otros productos y/o servicios, e
 - Informando sobre el procedimiento de quejas y sugerencias,
2. Cierra el servicio requerido del cliente:
 - Expresando que se mantiene a su disposición para brindar apoyo o información adicional, y
 - Despidiéndose de acuerdo al horario y lineamientos establecidos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|-------------|
| 1. La importancia de la voz durante la atención del cliente. | Comprensión |
| 2. Elementos de cierre del servicio. | Aplicación |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Perseverancia. | La manera en que demuestra interés permanente en el logro de la satisfacción del requerimiento del cliente. |
|-------------------|---|

GLOSARIO

- | | |
|---|--|
| 1. Importancia de la voz durante la atención del cliente: | Proceso de modulación y entonación oral para brindar la atención del cliente, utilizando la comunicación verbal como herramienta base de la oferta de productos y/o servicios. |
| 2. Cierre del servicio: | Concluir de manera general el proceso de servicio brindado a fin de lograr la satisfacción de necesidades específicas del cliente. |
| 3. Brindar información adicional: | Complemento de carácter exclusivo en el cual se realiza la oferta de servicios y/o productos relevantes y de clasificación específica a los clientes. |