I.- Datos Generales

Código	Título
EC0784	Atención al cliente vía telefónica

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de Atención al cliente vía telefónica.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares 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 general del Estándar de Competencia

Este EC presenta las funciones que una persona debe saber con respecto a la función de Atención al cliente vía telefónica, que consta de: Acondicionar el equipo y lugar de trabajo, a partir de habilitar el área de trabajo y de verificar la funcionalidad del sistema y del equipo de cómputo. Asimismo, ejecutar las actividades de contacto telefónico, a partir de realizar el proceso de presentación con el prospecto/ cliente/ socio; realizar una llamada de venta de producto, una llamada de servicio al cliente y una llamada de cobranza, con sus respectivos cierres.

El presente EC 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 su superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Congreso del Trabajo.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
2 de septiembre de 2016	2 de noviembre de 2016

Periodo de revisión/actualización del EC:
2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
4213 Vendedores por teléfono

Ocupaciones asociadas
Vendedor telefónico y de telemercadeo

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
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 Residuos y Desechos, y Servicios de RemediaciónT
Subsector:
561 Servicios de apoyo a los negociosT
Rama:
5614 Servicios de apoyo secretarial, fotocopiado, cobranza, investigación crediticia y similaresT
Subrama:
56142 Servicios de casetas telefónicas, recepción de llamadas y promoción por teléfonoT
Clase:
561422 Servicios de recepción de llamadas telefónicas y promoción por teléfono

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- ALMEVA S.A. de C.V.
- EULEN México de Servicios S.A. de C.V.
- Centro de Educación y Capacitación para los Trabajadores A.C.
- Federación sindical Alberto Juárez Blancas

Aspectos relevantes de la evaluación

Apoyos/Requerimientos:
- Computadora, teléfono, auriculares con micrófonos (headsets) conectados a interruptores telefónicos y Role Play.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 40 minutos en campo, totalizando 1 hora con 10 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención al cliente vía telefónica

Elemento 1 de 2

Acondicionar el equipo y lugar de trabajo

Elemento 2 de 2

Ejecutar las actividades de contacto telefónico

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E2458	Acondicionar el equipo y lugar de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Habilita el área de trabajo:
- Verificando que el área se encuentre en condiciones de orden y limpieza de acuerdo al protocolo y normatividad establecido por el lugar de trabajo, y
- Preparando sus materiales/herramientas de trabajo de acuerdo a lo establecido por el lugar de trabajo.

2. Verifica la funcionalidad del sistema y equipo de cómputo:
- Antes de iniciar el servicio y la atención al cliente/prospecto/socio,
- Iniciando la sesión en el sistema mediante la clave personal/usuario asignada,
- Asegurándose que el sistema muestre el status en modo disponible, y
- Verificando el funcionamiento de la diadema auricular/teléfono y los niveles de audio a partir de la primera llamada que enlace el sistema.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características y componentes de los sistemas de comunicación	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que hace uso del mobiliario, del equipo de cómputo, del equipo de audio y del sistema en general, sin maltratarlos, dañarlos o hacer mal uso de éstos.

GLOSARIO

1. Modo disponible: Es la manera o el estado en que registran en el sistema que están listos para comenzar actividades.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E2459	Ejecutar las actividades de contacto telefónico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el proceso de presentación con el cliente/prospecto/socio:
- Saludando de acuerdo al horario que corresponda en ese momento y de acuerdo al protocolo establecido por el lugar de trabajo/empresa/campaña/producto,

- Presentándose con nombre y apellido de acuerdo al protocolo establecido por el lugar de trabajo/empresa/campaña/producto,
- Indicando el nombre de la empresa/campaña/producto de la cual está llamando,
- Preguntado/corroborando el nombre del cliente de acuerdo a lo proporcionado o solicitado por el sistema/base de datos, e
- Indicando el motivo de la llamada de acuerdo al protocolo establecido por la marca/ empresa/campaña/producto.

2. Realiza la llamada de venta de producto:
- A partir del proceso de presentación con el prospecto/cliente,
- Interactuando/sondeando para conocer el tipo de cliente y sus posibles necesidades/ interés/conocimiento respecto a la marca/producto,
- Generando en el cliente la necesidad/expectativa del producto mediante estrategias y herramientas de persuasión a partir del perfil del cliente sin utilizar muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas,
- Explicando las características/beneficios del producto/servicio de acuerdo a lo establecido por la empresa/marca/campaña y de acuerdo al perfil del cliente, de manera clara sin utilizar muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas,
- Debatiendo las objeciones del prospecto/cliente respecto al producto/servicio para el logro de una venta positiva, de manera cara sin utilizar frases en modo negativo, evitando el uso de muletillas, extranjerismos, balbuceos, risas, y
- Direccionando la conversación hacia el cierre de venta una vez que se identifica la oportunidad de concretar la venta.

3. Concluye la llamada de venta:
- Una vez identificada la decisión de consumo/compra del cliente respecto al producto o servicio,
- Acordando el procedimiento/pasos a seguir, avisos de privacidad/términos y condiciones de pago/entrega/vigencias del producto o servicio, conforme a los estándares de calidad solicitados por la empresa/marca/producto,
- Cotejando los datos del cliente con el registro de la fuente de información mediante cuestionamientos/afirmaciones y cotejándolos,
- Despidiéndose de acuerdo al protocolo del lugar de trabajo/marca/empresa,
- Reiterando el nombre/slogan de la empresa/marca/producto, y
- Registrando en el sistema/base de datos el resultado de la llamada y sus pormenores, de tal manera que exista congruencia entre la información registrada y lo dicho en el transcurso de la llamada.

4. Atiende llamada de servicio al cliente:
- A partir del proceso de presentación con el prospecto/cliente,
- Preguntando en qué puede ayudarlo/cuál es el motivo de su llamada,
- Identificando la necesidad del cliente mediante la herramienta de la escucha activa y realizando preguntas/afirmaciones de acuerdo al protocolo del servicio/marca,
- Describiendo las posibles alternativas/ruta de solución/procedimiento a seguir de acuerdo al protocolo del servicio/marca, en congruencia a la necesidad manifestada por el cliente y sin usar frases en modo negativo, muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas, y
- Resolviendo las dudas hasta agotar las posibles alternativas de solución/logrando la satisfacción del cliente/evitando que desista de cancelar el servicio/devolución del producto y de acuerdo al protocolo del servicio/marca, sin utilizar muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas.

5. Cierre de la llamada de servicio al cliente:
- Validando el servicio/ los datos o información necesaria para concluir la llamada,
- Preguntando si tiene alguna duda sobre la información proporcionada,
- Preguntando si requiere otro tipo de apoyo,
- Expresando que se mantiene a su disposición para brindar apoyo o información adicional,
- Despidiéndose de acuerdo al protocolo del lugar de trabajo/marca/empresa,
- Reiterando el nombre/slogan de la empresa/marca/producto, y
- Registrando en el sistema/base de datos el resultado de la llamada y sus pormenores, de tal manera que exista congruencia entre la información registrada y lo dicho en el transcurso de la llamada.

6. Realiza llamada de cobranza:
- A partir del proceso de presentación con el cliente,
- Identificando el tipo de cliente durante el proceso de presentación y su situación crediticia de acuerdo a la información que se tiene,
- Indicando al cliente el saldo pendiente por pagar, la fecha del adeudo, la fecha límite de pago y todos los pormenores de su situación crediticia, de acuerdo al protocolo del servicio/marca/producto, sin utilizar muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas,
- Negociando con el cliente el monto y el periodo de pago mediante el uso de técnicas de negociación/persuasión/manejo de objeciones/de acuerdo al protocolo del servicio/ marca/producto, hasta obtener la promesa de pago del cliente, sin utilizar muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas, y
- Reiterando el acuerdo de la promesa de pago, las condiciones de validez y vigencia de dicho acuerdo, de conformidad al protocolo del servicio/marca/producto.

7. Cierre de la llamada de cobranza:
- A partir del acuerdo establecido con el cliente,
- Preguntando si tiene alguna duda sobre la información proporcionada,
- Agradeciendo la atención y tiempo del cliente,
- Despidiéndose del cliente de acuerdo al protocolo del servicio/marca, y
- Registrando en el sistema/base de datos el resultado de la llamada y sus pormenores, de tal manera que exista congruencia entre la información registrada y lo dicho en el transcurso de la llamada.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Información referente a venta de productos, atención al cliente y cobranza. • Características	Conocimiento
2. Tipos de Clientes. • Características	Conocimiento
3. Técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada telefónica de venta, servicio al cliente y cobranza.	Conocimiento
4. Proyección de la voz. • Características	Conocimiento
5. Técnicas de venta, cobranza y servicio a clientes vía telefónica.	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
6. Técnicas para el debate de objeciones vía telefónica.	Aplicación
7. Fortalezas y áreas de oportunidad en una llamada telefónica.	Conocimiento
8. Importancia de la Ley de Protección de Datos en la llamada telefónica.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HABILIDADES/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en que propone en todo momento alternativas de solución o de mejora en el servicio o producto, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el lugar de trabajo/ la marca o producto, o bien, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
2. Respeto:	La manera en que se dirige en todo momento con un lenguaje educado, sin utilizar palabras altisonantes o insultos al interlocutor, o compañeros de trabajo.
3. Responsabilidad:	La manera en que en todo momento protege y resguarda la información proporcionada por el cliente, sin hacer mal uso de ésta.
4. Tolerancia:	La manera en que muestra disposición y una actitud positiva para atender las manifestaciones, objeciones, quejas, o actitudes de los clientes, evitando en todo momento colgar una llamada, salvo que el cliente así lo determine.

GLOSARIO

1. Balbuceos:	Se refiere a frases y palabras incompletas que confundan al cliente/prospecto, dichas por el operador.
2. Extranjerismos:	Todos aquellos términos que son propios de otro idioma y que no tengan relación con la marca, cliente, empresa.
3. Muletillas:	Se refiere al uso de una misma palabra en repetidas ocasiones, demostrando falta de conocimiento, estrategia o duda respecto a los temas y cuestionamientos que surgen durante la llamada telefónica.