

NORMAS

PARA ESTABLECER

EL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN

DE USUARIOS DE SERPOST S.A.

SC-N-005.01

I. OBJETIVO

Establecer el protocolo para la asistencia a los usuarios de los servicios de SERPOST S.A., con las pautas necesarias para la atención de forma presencial y telefónica.

II. ALCANCE

A las Gerencias, Subgerencias, Departamentos, Administraciones y Oficinas Postales a nivel nacional, y en general a las áreas de la Empresa que tengan contacto directo con los usuarios y clientes.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Decreto Supremo N° 685. Ley de Creación de SERPOST S.A.
- 3.2 Estatuto de SERPOST S.A.
- 3.3 Normativa interna

IV. NORMAS

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO - ADMINISTRACIONES Y OFICINAS POSTALES

Etiqueta de conducta e imagen institucional

1. El personal de SERPOST S.A. deberá mantener un trato cordial y respetuoso con el resto del personal, no estando permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
2. Durante la permanencia en la Empresa, el personal deberá llevar el uniforme limpio, arreglado y debidamente planchado. El uniforme entregado es de uso obligatorio, no pudiendo utilizar ninguna prenda de vestir ajena a este.
3. Se deberá mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara (cerquillos). Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deberán ser de preferencia de color azul marino. En caso de usar aretes estos deberán ser pequeños, no pendientes.
4. No estará permitido comer, beber cualquier tipo de bebidas o mascar chicle en el área de trabajo (expedio).
5. Después del refrigerio y antes de retornar al módulo de atención, el personal debe estar debidamente aseado, cuidando sobretodo la higiene de manos y cara.
6. No estará permitido el uso de teléfonos celulares u otro equipo audiovisual en el área de trabajo (expedio).
7. El módulo de atención deberá permanecer ordenado y limpio, no estando permitido pegar ningún papel en los vidrios del expendio, ni sobre el mismo.
8. Se deberá mantener en lo posible una postura erguida.

Saludo

9. Se deberá mantener el contacto visual mientras se comunice con el usuario.
10. Se deberá mantener una postura firme, pero relajada.
11. Se deberá mostrar el rostro sonriente o de invitación.

12. La expendedora deberá iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: "Buenos días", "Buenas tardes" o "Buenas noches", e inmediatamente dar la bienvenida: "Bienvenido(a) a SERPOST".
13. La expendedora invitará al usuario a que exprese la razón de su visita:
 - ¿En qué le puedo servir? / ¿En qué le puedo ayudar?
 - ¿De qué manera puedo servirlo? / ¿De qué manera puedo ayudarlo?
14. No estará permitido saludar de la siguiente manera:
 - Hola
 - ¿Qué desea?
 - ¿Qué quiere hacer?
 - ¿A qué ha venido usted?
 - ¿Para qué soy buena?
 - ¿Qué pasa señor/señora?

Durante el servicio

15. La expendedora deberá seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el usuario:
 - a. Permitirá que en todo momento el usuario se exprese y se sienta a gusto en SERPOST S.A. No deberá interrumpir la conversación del usuario, debiendo prestar atención y dejando que el cliente termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, otros.
 - b. Tendrá cuidado con el buen lenguaje corporal, presentando una correcta postura, contacto visual, minimizando gestos faciales.
 - c. No deberá interrumpir la conversación atendiendo llamadas por teléfono fijo o celular.
 - d. Se deberá brindar respuestas puntuales y precisas, en forma cortés.
 - e. Deberá evitar contestar con preguntas.
 - f. El lenguaje utilizado deberá ser claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.

Despedida

16. Al terminar de atender al usuario, la expendedora deberá despedir al mismo identificándolo por su apellido, con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para la Empresa, deseándole que haya sido de su agrado.
17. La expendedora entregará material promocional, en caso lo hubiere.
18. La expendedora procederá al saludo de salida: "Buenos días", "Buenas tardes" o "Buenas noches", según corresponda y agregará la frase "Gracias por su visita a SERPOST".



PROTOCOLO DE ATENCIÓN CALL CENTER DE SERPOST S.A.

Al contestar una llamada

1. Se deberá evitar continuar una conversación cuando se esté próximo a contestar el teléfono.
2. El personal responderá rápidamente, se deberá contestar antes del tercer timbre, con voz clara y pausada.
3. Al contestar una llamada telefónica, se deberá iniciar ésta con un saludo de reconocimiento de tiempo: "Buenos días", "Buenas tardes" o "Buenas noches" e inmediatamente después de la bienvenida al Call Center de SERPOST S.A.
4. Se identificará inmediatamente con su primer nombre (Ej. Sandra le saluda ¿en qué le puedo ayudar?).
5. Una vez que el usuario exprese su necesidad, se le solicitará su nombre, el personal del Call Center serán el encargado de brindar al cliente / usuario la información requerida.

En caso de ser necesario dejar a un cliente en espera

6. Se informará al usuario el motivo por el cual se le mantendrá en espera.
7. No se deberá disponer del tiempo del usuario: permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar después.
8. No se dejará esperando al usuario por más de 30 segundos. De ser necesario se retornará el llamado informándole la causa de la espera.
9. Cuando se retorne el llamado, se deberá comenzar siempre con el apellido del usuario y agradeciendo por esperar.

Al terminar la llamada

10. Agradecer al usuario su llamada: "Gracias por llamar al Call center de SERPOST, que tenga buen día"
11. Hacer una pausa.
12. Esperar a que el usuario corte antes.

Correos electrónicos

13. Responder correos electrónicos que llegan a la Central de consultas del Sistema de Atención al Cliente (SAC).

V. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El presente documento deroga a las Normas para establecer el protocolo para la atención de usuarios de SERPOST S.A. (SC-N-005.00), aprobado con fecha 21.06.11
2. HISTORIAL DE VERSIONES

FECHA	DOCUMENTO	CÓDIGO
21.06.11	Normas para establecer el protocolo para la atención de usuarios de SERPOST S.A.	SC-N-005.00





SC-N-005.01



VI. AUTORIZACIÓN

El presente documento queda aprobado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción.

Lima, 26 ABR. 2024



ALEXANDER INFANTES POMAR
Gerente General
Serpost El Correo del Perú

