



01 Organizar el vestíbulo (Atención al público)

Antes de que los clientes accedan a la Oficina, todos los días hay que comprobar que el VESTÍBULO está en perfecto estado. Conviene repasar el estado de conservación y limpieza del local, de las instalaciones y del mobiliario. También hay que comprobar el estado de la cartelería expuesta y las existencias de los folletos informativos.

Si la oficina tiene GESTOR DE TURNOS hay que comprobar la carga de rollo de papel y la configuración de los puestos y servicios según las necesidades.

En todas las oficinas hay que exponer en el vestíbulo, en un lugar bien visible, el cartel oficial de que hay Hojas de Reclamaciones OMIC a disposición del cliente.

02 ¿Qué tipo de atención? = Telefónica

03 Atender las llamadas telefónicas (Atención al público)

El teléfono se debe atender sin demora. Al contestar, hay que identificar la oficina correspondiente (Ej.: "Correos, Oficina XXX, buenos días...).

Si la llamada se recibe mientras se atiende a un cliente, hay que pedir disculpas al cliente que estamos atendiendo. Se identifica al interlocutor que está al teléfono y su demanda y, se establece con el interlocutor el compromiso de devolver la llamada.

En caso de desvío de una llamada, se da al cliente el nombre del compañero o del servicio con el que se le va a poner en comunicación. Se transmite al compañero el nombre del cliente y el motivo de su llamada.

02 ¿Qué tipo de atención? = Presencial

04 Recibir al cliente en el puesto de atención (Atención al público)

Cada persona es única, y cada cliente merece un trato personalizado.

Siempre hay que desplegar los comportamientos elementales de cortesía:

Saludar siempre al cliente: Buenos días/tardes.

Preguntar ¿en qué puedo atenderle?

Siempre es necesario hablar con el cliente, sin excepción, por más rápido, breve o acostumbrados que estemos a prestar el servicio.

Nunca debemos abandonar la ventanilla dejando al cliente sin atender. Si por razones inexcusables es imprescindible abandonarla hay que, pedir disculpas por tener que ausentarnos, explicar el motivo de la ausencia y recomendar que debe hacer el cliente (esperar brevemente o dirigirse a otra ventanilla para ser atendido de inmediato por otro compañero).

Establecer contacto visual mirando a la cara, cuando se habla con el cliente nunca se debe dar la espalda.

Tratar al cliente con respeto, siempre de usted.

Nunca utilizar palabras malsonantes, tacos o expresiones irrespetuosas.

No utilizar expresiones coloquiales, callejeras o argot profesional postal que no pueda entender el cliente.

Al utilizar términos del vocabulario postal, explicarlos si se percibe que es necesario (ej.: remitente, destinatario).

Expresarnos en un lenguaje adecuado al del cliente, que será distinto según su grado de conocimiento del idioma, su edad, su nivel educativo, etc.

En caso de duda, confirmar que ambos nos referimos a lo mismo, aclarar las dudas.

El volumen y tono de voz será suficiente para que el cliente nos oiga, nunca superior que permita a los otros clientes enterarse del asunto que estamos tratando.

Cuando el cliente se dirija en otro idioma distinto al castellano, procuraremos siempre que sea posible contestarle en el mismo idioma.

Mantener una postura adecuada, sin poner los codos ni reclinarnos sobre el mostrador.

No tocar al cliente, mantener una distancia respetuosa aproximada de medio metro con el cliente.

No comer o beber mientras se habla con el cliente.

Cuando un cliente nos vaya a entregar un objeto, hay que esperar que nos lo entregue o lo deposite en el mostrador sin quitárselo de las manos y cuando debamos entregar un objeto al cliente, hay que depositarlo respetuosamente en el mostrador.

05 ¿Qué solicita el cliente? = Información de productos o servicios

06 Informar al cliente (Atención al público)

Cuando un cliente acude a la oficina y solicita información, el empleado dispone de información sobre: Códigos postales, Oficinas, Localizador de envíos, Calculador de tarifas, Book de productos y Plazos, garantías y coberturas.

Si solicita información sobre un envío, el empleado debe comprobar el estado del envío en los sistemas de trazabilidad y realizar las averiguaciones oportunas para informar al cliente.

Es conveniente informar al cliente que para sucesivas ocasiones y si tiene acceso a internet, en la web de Correos tiene acceso a toda la información de productos, servicios, oficinas, localizador de envíos, etc.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Web de Correos

05 ¿Qué solicita el cliente? = Un producto o servicio

07 Prestar el servicio solicitado (Atención al público)

Escuchar con atención y sin interrumpir para identificar inequívocamente sus necesidades y deseos.

Emplear un lenguaje claro y comprensible, adecuando el vocabulario al cliente. En caso de duda o de dificultades de comprensión, hacerle preguntas concretas y sencillas que permitan identificar sus necesidades y el servicio o producto que puede requerir.

Hay que tener en cuenta que tal vez no disponga del vocabulario necesario para expresar sus ideas con precisión o exactitud, por lo que debemos hacer un esfuerzo por imaginar y comprender lo que realmente necesita.

Presentar la amplia oferta de productos y servicios que tenemos a su disposición.

Argumentar las ventas y explicar las características de cada producto o servicio que pueda ser interesante para el cliente (ej.: de un Paquete Azul: tiempo, precio, garantías, etc.).

Identificar el perfil del cliente, para tener una idea rápida de los servicios que puede demandar, u otros complementarios que podemos ofrecerle en una venta cruzada.

Facilitar obligatoriamente bolígrafos, rotuladores y rollo de cinta de precintar a los clientes para la preparación de sus envíos, las oficinas deberán estar provistas de este material.

Tratar los asuntos, comentarios o peticiones de los clientes de manera confidencial, no comentar éstos con otros clientes, compañeros o terceros.

En caso de duda o desconocimiento del asunto que se está tratando, orientar al cliente hacia la persona competente, si es necesario indicar el camino al cliente y avisar a la persona que lo recibirá.

Nunca se ha de decir nada que desvalore la marca Correos.

No interrumpir la prestación del servicio al cliente que estamos atendiendo, y en caso ineludible (llamada telefónica, pregunta de otro compañero, etc.), pedir disculpas antes de la interrupción, y recuperar el servicio lo antes posible. En caso de interrupción (no debe durar más de 2 minutos) se da prioridad al cliente al que se está atendiendo.

Si un compañero está ocupado con un cliente, no se debe interrumpir.

No dejarnos influir por posibles comentarios o queja que exterioricen otros clientes impacientes.

Explicar clara y educadamente la documentación requerida. La normativa postal define claramente la documentación exigible y válida en cada caso.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS
- EUROGIRO
- GIRO ELECTRÓNICO
- GIRO UPU
- IRIS
- Western Union

08 Despedir al cliente (Atención al público)

Antes de despedir al cliente preguntar si necesita o quiere algún otro servicio. En caso afirmativo, se procede de acuerdo a las normas comerciales y de conducta explicadas.

Hay que concluir la relación comercial con el cliente con una despedida adecuada, mediante alguna de estas frases:

Buenos días/tardes. Hasta pronto. Buen fin de semana. Feliz Navidad.

Darle las gracias. Despedirse amablemente del cliente, sin esperar a que él lo haga primero. Una despedida inadecuada, indiferente o fría puede reducir a la nada todo el trabajo precedente.

05 ¿Qué solicita el cliente? = Presentar una reclamación de servicio o de producto

09 Escuchar e informar al cliente (Atención al público)

Cuando el cliente hace una consulta, la respuesta la debe dar el empleado que le está atendiendo.

Si un cliente reclama es que está convencido de que tiene razón, lo que desea es manifestar su descontento y suprimir la causa que lo ha provocado, obteniendo eventualmente una compensación.

Si el cliente se muestra muy excitado, se le atenderá en una zona privada, para que la situación no distorsione la atención al resto de los clientes del vestíbulo y el empleado que le atiende ha de remitirlo al Director o responsable en ese momento, que intentará buscar una solución inmediata, siempre que sea posible, o en su defecto una solución satisfactoria para el cliente.

Una vez que se está atendiendo al cliente, es importante determinar desde un principio hasta el final qué persona le va a atender. Si es el Director de la Oficina y la reclamación está relacionada con distribución, debe tratar de resolver por teléfono con el Jefe de Distribución, la consulta en cuestión hasta la solución final.

Cuando se trate de documentación archivada que hay que buscar, se pedirá a otra persona que la localice mientras se atiende al cliente y si no es posible, permanecemos con él hasta que se haya localizado toda la documentación necesaria.

1. Qué no debemos hacer:

Mostrar desacuerdo o contradecir las alegaciones del cliente.

Decir o hacer comprender al cliente que está equivocado.

Cargar la responsabilidad sobre otra persona o unidad y mencionar la estructura interna de Correos.

Pretender que no somos responsables, aunque el error no se haya producido en nuestro ámbito de responsabilidad en ese momento representamos a la organización y debemos hacer frente a la demanda del cliente.

No decir nada que desvalore a Correos, generalizando sus errores.

Interpretar el requerimiento del cliente como un ataque contra nosotros mismos.

2. Qué debemos hacer:

Escuchar sus explicaciones atentamente sin interrumpir, dejar que exprese todo lo que desea y prestar una respetuosa atención.

Aprobar sus afirmaciones e intentar comprender el problema, manteniendo la calma. Cuando se haya tranquilizado, resumir sus argumentos y minimizar el problema colocándolo en su verdadera dimensión.

Solicitar las aclaraciones necesarias hasta entender correcta y completamente lo sucedido y repetir los puntos que requieran su confirmación, bien porque tengamos alguna duda o porque sea necesario aclarar los términos expuestos.

Si se trata de un envío el empleado deberá comprobar en los sistemas de trazabilidad el estado e informar al cliente.

Pedir disculpas en nombre de la organización por los errores cometidos y los inconvenientes ocasionados.

Intentar buscar una solución previa pero si insiste, admitir que es un derecho, informar del procedimiento y de los diferentes canales (presencial en la oficina, por teléfono o en la web oficial de Correos) para formalizar una reclamación de servicio o de producto.

Agradecer el esfuerzo, ya que es una vía para conocer la opinión de los clientes, el funcionamiento de los servicios, y en definitiva, de mejora de Correos.

Si a pesar de todo se marcha descontento, mantener la serenidad y despedirlo amablemente, es la última imagen que conservará.

¿Cómo la presenta? = En formulario de Organismo Oficial

10 Proporcionar el formulario (Atención al público)

La oficina debe facilitar siempre la hoja de reclamación OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) descargándola directamente de la web del Ayuntamiento o Comunidad correspondiente. Ante cualquier duda al respecto, debe consultar con la Jefatura de Red de la Zona.

El empleado entrega el formulario oficial al cliente para que lo cumplimente y comprueba que figuran todos los datos necesarios y la documentación o información necesaria para realizar las investigaciones correspondientes al incidente manifestado por el cliente.

Los formularios tienen 3 copias, una para el cliente, otra para la Administración y otra para la entidad sobre la que reclama el cliente, esto es, Correos. Entrega dos copias al cliente, la copia para la Administración (es responsabilidad del cliente entregarla en el órgano de la Comunidad Autónoma o del organismo oficial, que corresponda, para la tramitación final de su reclamación) y la copia para el cliente (que constituye el resguardo de imposición de la reclamación).

Con la copia dirigida a la entidad sobre la que se reclama (Correos) se graban los datos en la aplicación RECLAMACIONES INTRANET y se adjunta como archivo.

Toda comunicación posterior recibida en la oficina procedente de la Comunidad Autónoma o del organismo oficial que corresponda, respecto a la reclamación formulada, se adjunta como archivo desde la aplicación RECLAMACIONES INTRANET.

La respuesta a la reclamación será remitida al cliente por la Comunidad Autónoma u organismo oficial correspondiente, nunca directamente por Correos, excepto en ANDALUCÍA que, una vez tramitada la queja, responde directamente Correos al cliente.

Nota:

Es necesario que siempre se descargue la hoja de reclamación OMIC desde la web corporativa del Ayuntamiento o Comunidad Autónoma, para facilitar al cliente el formulario en vigor. Deben retirarse de las oficinas todos los ejemplares de hojas de reclamación OMIC obsoletos.

¿Cómo la presenta? = En formulario de Correos

11 Entregar formulario y comprobar datos (Atención al público)

El formulario de Correos únicamente se utiliza cuando se produzca un fallo del sistema informático que impida la grabación directa de la reclamación, o cuando lo exija el cliente, pese a haberle explicado que no hay necesidad de ello.

En estos casos el empleado:

Facilita el formulario al cliente para que escriba la incidencia.

Recoge el formulario y comprueba que figuran todos los datos necesarios (campos de la aplicación Reclamaciones Intranet) y la documentación o información necesaria para realizar las investigaciones correspondientes al incidente manifestado por el cliente.

Asigna el número de orden que tiene la estructura: codired+ddmmaa+X, siendo X el secuencial de ese día.

Sella el formulario y hace una fotocopia que entrega al cliente como resguardo.

Cuando se restablezca el sistema, se tramita el alta en Reclamaciones Intranet con todos los datos y es fundamental que en el campo 2ª Referencia figure el número dado al formulario que rellenó el cliente.

Si la reclamación se produce en una oficina auxiliar o enlace rural, se tramita a través de la oficina postal de la que dependa.

Nota:

Siempre hay que comprobar que se está facilitando al cliente el formulario en vigor, retirando de la oficina los posibles ejemplares obsoletos.

Están en la aplicación en formato PDF y se puede descargar, guardar o imprimir directamente. Pulsando en IMPRESOS DE RECLAMACIONES se accede a los impresos en blanco, en las distintas lenguas cooficiales que existen en España. Al seleccionar la lengua, se abre una ventana que muestra el formulario y se puede imprimir desde las dos opciones posibles.

¿Cómo la presenta? = Directamente

12 Acceder a Correos On Line, Atención al Cliente (Atención al público)

Desde IRIS 6.0 Llamadas a Sistemas Externos, se accede a Correos Online, Atención al Cliente: Reclamaciones

La clave de acceso es siempre el codired de la oficina.

La admisión de una reclamación en la aplicación se realiza, normalmente, mediante la transcripción que el empleado de la oficina hace de la conversación con el cliente.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- Siebel