

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE NOTARIA UNICA DE JAMUNDI:

1. **OBJETIVO:** Definir la forma como los funcionarios de la Notaría se relacionan y ofrecen los servicios notariales.
2. **ALCANCE:** Este instructivo aplica a todos los funcionarios de la Notaría. Inicia con el desarrollo y finaliza con las quejas o reclamaciones
3. **DEFINICIONES:**
 - 3.1 **Imagen:** El vestuario es muy importante en todos los ámbitos de nuestra vida, pero en el ámbito laboral adquiere una cierta importancia en función del cargo que desempeñemos. Las personas que trabajan de cara al público deben dar una determinada imagen, agradable y cordial, y el vestuario hace mucho. Aquí podríamos aplicar la conocida frase, una imagen vale más que mil palabras. La gente entra en un establecimiento, despacho u oficina, y lo primero que ve es nuestra imagen, por ello debemos cuidarla. Por ende imagen es la forma como una empresa se presenta ante el público como resultado de prácticas y políticas organizacionales.
 - 3.2 **Actitudes:** Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.
 - 3.3 **Quejas:** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados
 - 3.4 **Proactiva:** Son personas que se mueven por valores cuidadosamente meditados y seleccionados: pueden pasar muchas cosas a su alrededor pero son dueñas de cómo quieren reaccionar ante esos estímulos.

Centran sus esfuerzos en el círculo de influencia: Se dedican a aquellas cosas con respecto a las cuales pueden hacer algo. Su energía es positiva.

DESARROLLO

Los usuarios de la Notaría Única de Jamundí buscan un excelente servicio que permita su completa satisfacción. Una excelente atención personal (cara a cara o telefónicamente). Y una forma de proporcionarles esta atención además de un trato educado es: cuidando nuestro vestuario e higiene personal, tratarlo de Usted a menos que ellos nos indiquen lo contrario, saber escuchar (a parte de hablar, hay que dejar a los clientes que se expresen).

Cuando estamos tratando con un cliente, debemos darle los detalles principales del servicio que solicita, sin extendernos en características poco relevantes.

Es importante tener en cuenta aspectos negativos como: atender “masticando” chicle o comiendo, cuando los empleados que atienden conversan entre ellos, o recibir llamadas personales mientras los clientes esperan, o exceso de perfume, mal aliento, actitud desafiante o aburrida, falta de paciencia, arrogancia, etc.

IMAGEN

A. Es importante, cuando estamos trabajando presentar una imagen personal agradable, esmerada, pero sobre todo adecuada al ambiente en el que nos movemos y al tipo de público con que nos relacionamos. Ahora bien, el vestuario del personal no debe desviar la atención requerida, por lo tanto, debe evitarse:

-) Trajes llamativos: (Mujeres: Short, minifaldas, escotes, descaderados. Hombres: Aretes, falda de la camisa por fuera, sandalias, tenis)
-) Insignias: (no exteriorizar nuestras preferencias o aficiones)
-) Suciedad (manchas, zapatos, dientes, caspa)
-) Ostentación (anillos, cadenas, medallas)
-) Falta de pulcritud (arrugas, descosidos, sin botones, zapatos)
-) Olores (perfumes, colonias, licor o cigarrillo).

B. El personal al cual se le ha asignado uniforme, debe utilizarlo en los días previstos y atendiendo las recomendaciones del ítem anterior.

ACTITUDES DE LOS FUNCIONARIOS

Para seguir una estrategia con el objetivo de agradar al usuario es necesario tener como base algunos principios elementales de las relaciones humanas.

A. Presentación Personal: La presentación personal es lo primero que vendemos, si no cuidamos nuestra apariencia personal corremos el riesgo de provocar una mala impresión ante nuestros usuarios, esto provoca desconfianza y antipatía.

B. Al recibir al usuario debemos marcarnos como objetivos causar buena impresión y crear un clima agradable. Los factores que ayudan a lograr estos objetivos son:

-) Presentación personal
-) Sonrisa
-) Amabilidad
-) Educación.
-) El tono de voz: debe ser moderado.

-) Las oficinas, los mostradores y área de servicio deben estar limpias y con todas las existencias necesarias para una buena atención y la satisfacción del usuario.

COMO PREGUNTAR

Al saludar a los usuarios, debemos procurar formarnos una idea global de su situación haciéndole preguntas abiertas de carácter general. Las respuestas nos darán un contexto global de las necesidades del cliente.

DEBEMOS DESCUBRIR LO QUE EL CLIENTE REALMENTE QUIERE.

Es frecuente que los usuarios expresen en forma verbal lo que creemos que quieren y no lo que realmente quieren. El funcionario debe darse cuenta de que los usuarios tienen problemas para expresar qué es lo que necesitan y lo que desean. Al escuchar y observar atentamente al usuario podemos ayudar a reconocer un mensaje no expresado y a solucionar el problema.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

Cuando se trata de una queja es fundamental que el empleado mantenga la compostura, minimice el estrés y que tenga una actitud proactiva hacia el cliente, pensando en la oportunidad de mejora que le brinda.

Es el momento de dejar hablar al cliente, sin interrumpirle, para que se tranquilice si está nervioso y, en cualquier caso, para mostrarle nuestra disposición a Solucionar el problema.

Se debe: Identificar el problema, resolver el problema, verificar que al usuario le satisface la solución, agradecer la queja al usuario, despedida y seguimiento.

Una vez que se ha resuelto la incidencia, es conveniente verificar que el usuario comprende la solución y le satisface.

Se debe volver a centrar en el usuario, el lado humano del problema, “romper el hielo” y agradecer al usuario la oportunidad de mejorar que nos da al presentar su queja. Debemos despedirnos del usuario de forma correcta y hacer un seguimiento posterior para comprobar que está Satisfecho.

