

Norma de
Competencia
**Representante
de atención al
cliente**

Sector Contac Center



Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios



**Cámara de Empresas de Servicios de Contactos para Terceros de la
Provincia de Córdoba**

MAPA FUNCIONAL	Representante de atención al cliente
Propósito clave: Atender las consultas del usuario por distintos medios y/o soportes de acuerdo a los instructivos de trabajo cumpliendo los procedimientos internos de la organización preservando un manejo responsable de la información.	
UNIDAD DE COMPETENCIA	ELEMENTO DE COMPETENCIA
1. Responder al usuario conforme pautas establecidas por la compañía en forma remota de acuerdo al instructivo de trabajo, preservando un manejo responsable de la información.	1.1 Interactuar con el usuario identificando sus necesidades. 1.2 Responder al usuario respetando los instructivos de trabajo actualizados cumpliendo con los procedimientos internos. 1.3 Cerrar la operación con el usuario según instructivo.
2. Utilizar los sistemas conforme los procedimientos internos de la organización.	2.1 Verificar el funcionamiento de los equipos cotejando las respuestas del sistema según procedimientos internos. 2.2 Registrar el ingreso y la salida en el sistema utilizando la clave de acuerdo a procedimientos internos.

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE		
Título de la unidad de competencia: 1. Responder al usuario conforme pautas establecidas por la compañía cliente en forma remota.		
Título del elemento de competencia: 1.1 Interactuar con el usuario identificando sus necesidades.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar la información preservando la confidencialidad y seguridad de la misma. • Interactuar con el cliente identificando necesidades y discerniendo el tipo de intervención oportuna según la situación conforme a instructivos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se verifica los datos del usuario cotejando la relación entre el requerimiento y la información a proveer. • Se realiza las actividades manteniendo la concentración en el proceso de trabajo. • Se recolecta la información decodificando el mensaje para comprender la necesidad del usuario. • Se reformula el mensaje precisando la información para la delimitación del diagnóstico. • Se analiza información e identifica problemas procesando datos relevantes. • Se identifica el modo de establecer el contacto por parte del usuario y se interactúa utilizando vocabulario claro, formal, neutro evitando términos técnicos y los tonos de voz e inflexión según situación específica. • Se interactúa y consulta con otras áreas cuando no se puede dar una respuesta inmediata al usuario. • Se informa acerca de las pautas que regulan la actividad según cada país, región o provincia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades identificadas en tiempo determinado y según instructivo interno de trabajo. • Encuesta de satisfacción del usuario presentando los estándares mínimos en niveles de calificación.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Valores y Filosofía de la empresa. • Instructivo de trabajo y estándares de desempeño. • Aplicación de reglas de cortesía en el proceso de interacción con el cliente. • Utilización de lenguaje técnico según pautas de la firma cliente. • Gramática y estructura de oraciones. • Aplicación de lectoescritura en la elaboración de registros en un sistema informático. • Aplicaciones matemáticas básicas aplicadas a cobranzas, procedimientos administrativos. • Normas legales respecto del manejo de la información y derechos de los consumidores de cada país, región o provincia. • Estándares de calidad en atención al usuario conforme parámetros de la firma cliente. • Información de productos y servicios de la compañía cliente. • Información de servicios: • Aplicación de la información contenida en los instructivos de trabajo. • Seguimiento de los cambios. • Dinámica del cambio. • Ubicación de la información en el sistema. 		<ul style="list-style-type: none"> • Redacción de registros diarios según el lenguaje compartido de la operación. • Sistema impositivo según país, región o provincia del usuario. • Filosofía de la compañía cliente plasmada en el instructivo de trabajo.

Campo de aplicación

- Atención al cliente personalizada.
- Atención al cliente por medios o soportes tecnológicos.
- Atención al cliente en el área de servicios:
 - Comercios / Turismo / Seguros.
 - Atención al público.
 - Salud.
 - Venta de productos no especializados.
 - Tareas administrativas.
 - Facturación.
 - Caja.
 - AFJP.
 - Asistente gerencial.
 - Otros rubros.

Guías de evaluación

El representante deberá resolver un reclamo de un usuario por imposibilidad de utilización del un equipo adquirido a la compañía cliente.

Ingresa la llamada del usuario en sistema, el representante emite el saludo inicial contemplado en el instructivo, indaga respecto a la naturaleza de la llamada, interactúa con el cliente, navega por el sistema de acuerdo al instructivo de trabajo, le brinda información correcta, responde al usuario expresando los pasos a seguir cuando es el caso, registra cualquier modificación en sistema, emite el saludo final conforme instructivo cuando finaliza la llamada.

Se evaluará:

- El manejo de la llamada.
- El estilo de atención.
- El seguimiento de instructivos.
- El manejo confidencial de la información.
- La precisión de la información brindada.
- El tipo de intervención aplicada.
- La coherencia entre la necesidad identificada y la respuesta del representante.

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE		
Título de la unidad de competencia: 1. Responder al usuario conforme pautas establecidas por la compañía cliente en forma remota.		
Título del elemento de competencia: 1.2 Responder al usuario respetando los instructivos de trabajo actualizados cumpliendo con los procedimientos internos.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Responder al usuario considerando en la situación planteada el cumplimiento de los objetivos de precisión, productividad, y métricas. • Interactuar con el usuario aplicando un proceso de escucha activa, inferencia en la información, y decodificando la información provista por el usuario. • Dar respuesta a los usuarios conforme instructivos de trabajo y procedimientos internos de la organización. • Realizar las actividades incorporando la actualización de información y los cambios en los usos tecnológicos en el proceso de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se notifica de cambios y novedades revisando los instructivos de trabajo al inicio de la jornada. • Se notifica de las métricas establecidas para su aplicación en el proceso de trabajo. • Se incorpora el uso de nuevos sistemas de trabajo. • Se interactúa con el usuario utilizando los instructivos de trabajo del cliente. • Se responde al usuario utilizando información actualizada. • Se navega a través del sistema para verificar, corroborar o modificar información según la solicitud del usuario. • Se aplican los procedimientos y las reglas de cortesía ante situaciones complejas en la interacción con el cliente. • Se reconocen posibilidades de mejora en los procesos que se canalizan en los coordinadores atendiendo a políticas y procedimientos establecidos por la empresa. • Se identifica posibles mejoras en los procesos. • Se implementa los cambios de procesos propuestos por el nivel superior de mejora en la calidad del servicio. • Se identifica los momentos y la forma de exposición de las situaciones en forma escrita u oral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuestas acorde a la necesidad del usuario en base a información actualizada y verídica. • Cumplimiento de los requisitos e instructivos laborales que establece la cuenta cliente. • Informes a usuario conteniendo las etapas y plazos subsiguientes. • Confirmación del usuario referida a la comprensión de la respuesta dada por el representante.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de trabajo. • Normativa respecto de habeas data y derecho de los consumidores. • Cultura de la compañía y sus necesidades y pautas laborales. • Aplicación de procedimientos internos y reglamentos de la organización. • Información de productos y servicios de la compañía. • Reglas de cortesía. • Técnicas de negociación. • Técnicas de manejo de objeciones. • Herramientas para despersonalizar situaciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos frente a la caída del sistema. • Procedimientos para escalar la situación del usuario.

Campo de aplicación
<ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente personalizada.• Atención al cliente por medios o soportes tecnológicos.• Atención al cliente en el área de servicios:<ul style="list-style-type: none">○ Comercios / Turismo/ Seguros.○ Atención al público.○ Salud.○ Venta de productos no especializados.○ Tareas administrativas.○ Facturación.○ Caja.○ AFJP.○ Asistente gerencial.○ Otros rubros.
Guías de evaluación

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE		
Título de la unidad de competencia: 1. Responder al usuario conforme pautas establecidas por la compañía cliente en forma remota.		
Título del elemento de competencia: 1.3 Cerrar la operación con el usuario según instructivo.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Asentar de forma escrita el procedimiento cumplimentado en cada llamada siguiendo el instructivo del cliente. Cerrar la operación considerando la necesidad del cliente y discerniendo el tipo de intervención oportuna según la operación. 	<ul style="list-style-type: none"> Se cierra la consulta y se completa un informe detallando el desarrollo de la misma. Se comunica con otras áreas cuando la situación lo requiera. Se identifica situaciones y destinatarios para derivación de usuarios. Se escala la llamada al nivel superior en caso de solicitud del usuario. Se registra la información atendiendo a los plazos establecidos. Se realiza las modificaciones en el historial del usuario conforme el resultado de la llamada. Se identifica la información a registrar incorporándola en el sistema y en la cuenta del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro formal y comprensible para el uso compartido de la operación. Cantidad de registros acorde a las llamadas recibidas. Registros de datos que utiliza la cuenta cliente para realizar informes de naturaleza comercial, estadística.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Instructivo de trabajo y Estándares de desempeño. Lecto escritura aplicada de registros en un sistema informático. Instructivos que detallan la forma y los tiempos de registro. Cultura de la cuenta cliente y necesidades y pautas laborales. Normas sociales de redacción y reglas ortográficas. 		<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de registro ante una contingencia como la caída del sistema.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente personalizada. Atención al cliente por medios y/o soportes tecnológicos. Atención al cliente en el área de servicios: <ul style="list-style-type: none"> Comercios / Turismo/ Seguros. Atención al público. Salud. Venta de productos no especializados. Tareas administrativas. Facturación. Caja. AFJP. Asistente gerencial. Otros rubros. 		

Guías de evaluación

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE		
Título de la unidad de competencia: 2. Utilizar los sistemas conforme los procedimientos internos.		
Título del elemento de competencia: 2.1 Verificar el funcionamiento de los equipos cotejando las respuestas del sistema según procedimientos internos.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el modo de utilizar el sistema informático considerando la conexión, mantenimiento y desconexión del mismo. • Verificar el funcionamiento y operatividad de los equipos detectando fallas y anomalías y derivando la resolución del problema técnico al área correspondiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se da inicio a los programas. • Se verifica el sonido regulando el sistema de audio. • Se verifica la disponibilidad de herramientas informáticas para aplicaciones específicas solicitadas por el cliente. • Se verifica el funcionamiento y operatividad de los programas utilizados en las distintas operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos disponibles y operativos para su utilización. • Registro de anomalías y fallas en el sistema. • Niveles de sonido acorde a las necesidades del usuario y del representante.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de las herramientas y maquinaria de trabajo. • Reglamento interno de la empresa. • Manejo de PC. • Sistemas operativos y lenguaje de operación. 		<ul style="list-style-type: none"> • Partes de la computadora y sus periféricos.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente personalizada. • Atención al cliente por medios y/o soportes tecnológicos. • Atención al cliente en el área de servicios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comercios / Turismo/ Seguros. ○ Atención al público. ○ Salud. ○ Venta de productos no especializados. ○ Tareas administrativas. ○ Facturación. ○ Caja. ○ AFJP. ○ Asistente gerencial. ○ Otros rubros. 		
Guías de evaluación		

ROL OCUPACIONAL: REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE		
Título de la unidad de competencia: 2. Utilizar los sistemas conforme los procedimientos internos.		
Título del elemento de competencia: 2.2 Registrar el ingreso y la salida en el sistema utilizando la clave de acuerdo a procedimientos internos.		
Criterios de desempeño	Evidencias de desempeño	Evidencias de producto
<ul style="list-style-type: none"> Utilizar los sistemas considerando los procedimientos internos de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Se enciende la computadora y se conecta en el sistema ingresando la clave personal para firmar entrada y dar inicio a su sesión. Se firma salida cuando finaliza el horario de trabajo. Se solicita el receso a través del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro por sistema de la entrada y la salida al mismo. Registro por sistema del tiempo de receso tomado.
Evidencias de conocimiento		
Conocimiento fundamental		Conocimiento circunstancial
<ul style="list-style-type: none"> Programas específicos para registrar el ingreso y la salida en el sistema utilizando la clave de acuerdo a procedimientos internos. Procedimiento para la toma de recesos. 		<ul style="list-style-type: none"> Sanciones posibles en caso de no cumplir con el procedimiento. Procedimiento a seguir en caso de alguna contingencia frente al registro de la entrada-salida.
Campo de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> .Atención al cliente personalizada. Atención al cliente por medios y/o soportes tecnológicos. Atención al cliente en el área de servicios: <ul style="list-style-type: none"> Comercios / Turismo/ Seguros. Atención al público. Salud. Venta de productos no especializados. Tareas administrativas. Facturación. Caja. AFJP. Asistente gerencial. Otros rubros. 		
Guías de evaluación		