

# Manual de Atención al Cliente



**PROSIC**

Cuando los clientes reciben una atención amable, puntual y personalizada, es más probable que se sientan valorados y satisfechos. Tratar cordial, servicial y resolutivamente a una persona puede resultar en una buena impresión de la empresa, una crítica positiva del servicio, una recomendación o un cliente fiel que vuelve a comprar.

¿Cómo lograr dar una atención al cliente sobresaliente?

Para conseguirlo es necesario entender que las primeras impresiones son importantes.

Y para llegar a ello, de aquí en adelante, a través de este manual, aprenderás cómo la estandarización y el uso de una comunicación institucional es esencial para brindar una atención al cliente de excelencia.



# 01 Atención Institucional

Seguir estándares permite garantizar a nuestros clientes que la calidad de servicio que recibieron sea constante y esté presente en cualquier momento.

Quando se ejecuta una operación estándar día con día, se está comunicando que existe un desempeño planificado, ordenado, estudiado y pensado para que el cliente encuentre satisfacción.



## 5 PASOS PARA UNA PROSPECCIÓN EXITOSA

- Tengo un acercamiento amable, servicial y personalizado.
- Escucho las necesidades del cliente.
- Ofrezco una respuesta oportuna y puntual.
- Brindo seguimiento al cliente y me adelanto a buscar una respuesta o interacción.
- Me comunico de manera clara durante todo el proceso.



## 02 EL Saludo Institucional

Las empresas, como las personas, tienen una voz que refleja su forma de dirigirse al mundo. En **PROSIC**, como parte de la estandarización de nuestra comunicación y atención interna y externa, implementamos un **saludo institucional** que nos identifica y diferencia.



Hola, gracias por comunicarte a **PROSIC** [sucursal, departamento],  
¿Con quién tengo el gusto?



Mucho gusto [nombre de la persona], soy [tu nombre], [tu puesto],  
¿Cómo puedo ayudarte?

### Lo que debemos compartir



- Saludo
- Lugar o área a donde se comunica
- Nombre



### Lo que debemos obtener



- Nombre de la persona
- Objetivo de su comunicación con nosotros



Ahora te toca a ti, personaliza tu saludo

---

---

---

---

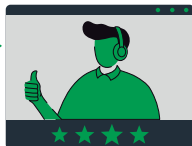
---



## 03 Desde la Voz Comercial

En **PROSIC**, tú, como parte de nuestra fuerza de venta, eres el/la encargada principal de brindar atención al cliente.

¿Qué debes buscar al interactuar con un cliente/prospecto?  
Recopilar la mayor cantidad de información para ofrecerle una respuesta que se ajuste a sus necesidades.



Escuchar



Preguntar



**Recopilar**



Responder

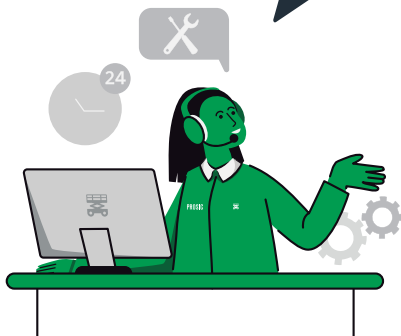
### Información Mínima a Recopilar Clientes PROSIC

Información de Contacto	Información Comercial	Perfil
Nombre del contacto (Nombre y apellido)*	Producto o servicio que necesita*	<b>Clasificación de Industria</b> a) Industria primaria b) Subindustria
Puesto o área del contacto	Especificación del producto o servicio*	
Teléfono móvil del contacto (Número a 10 dígitos)*	Cantidad*	
Teléfono fijo (A 10 dígitos)	Tipo de trabajo a realizar	<b>Tipo de Cliente</b> a) Particular b) Gobierno
Correo electrónico*	Funcionamiento (combustión o eléctrico)*	
Nombre de la empresa o razón social*	Nombre de la empresa o razón social*	
Ubicación de la empresa	Características especiales (dimensión, peso, etc.)*	
*Información indispensable		

## 04 Interacciones

¿Cómo comunicarnos con el cliente en diferentes situaciones?

En **PROSIC** contamos con distintos canales de comunicación, en cada uno de ellos la forma de interactuar con el cliente es distinta y por ello es necesario personalizar la forma en la que nos dirigimos a la persona, tomando siempre en cuenta el objetivo de la conversación.



## Cara a cara - Presencial

Hola, bienvenido a PROSIC Silao soy Maricruz, Ejecutiva de Cuenta, ¿Con quién tengo el gusto?

Hola, soy [nombre de la persona]

Que gusto conocerle [nombre de la persona], cuénteme, ¿Qué proyecto está realizando?, ¿Cómo podemos ayudarle a seguir adelante?



## Telefónica - Llamadas entrantes

Hola, gracias por comunicarte a PROSIC Coatzacoalcos, ¿Con quién tengo el gusto?

Mucho gusto [nombre de la persona], soy Yessenia, ejecutiva de cuenta en PROSIC y te estaré brindando atención el día de hoy.

Antes de conocer cómo puedo ayudarle el día de hoy, ¿Me podría compartir la siguiente información en caso de que se corte la comunicación?

- Teléfono Móvil de Contacto - (Número a 10 dígitos)
- Correo electrónico
- Nombre de la Empresa o Razón Social

Gracias, le confirmo que su información será tratada conforme a nuestro aviso de privacidad que puede consultar en [prosic.com/privacidad](https://prosic.com/privacidad)

[nombre de la persona], me gustaría conocer cómo podemos ayudarle el día de hoy.

Claro, para continuar con el proceso necesitamos recopilar la siguiente información que nos permitirá ofrecerle la mejor opción de acuerdo a sus necesidades.



## Telefónica - Llamadas salientes - Prospección



Hola, [nombre de la persona], ¿Cómo se encuentra hoy?

Mi nombre es [nombre del vendedor], trabajo en [PROSIC + centro operativo] donde ayudamos a personas y empresas a [resultado que genera el producto o servicio que se desea ofrecer].

Me gustaría hablar con el [cargo de la persona con la que se desea hablar].

¿Es usted esa persona? Si no es usted, ¿podría informarme quién es y cómo podría entrar en contacto con él o ella?

## Telefónica - Llamadas salientes - Cualificación

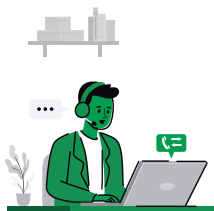
Hola, [nombre de la persona], ¡Buen día!

Vi que le interesa [mencionar dónde el lead realizó su conversión] y me gustaría saber cuál es su disponibilidad para hablar sobre su solicitud.

¿En qué horarios y días de esta semana sería posible que concertáramos una reunión para que usted pueda conocer mejor cómo podemos ayudarle?



## Telefónica - Llamadas salientes - Seguimiento (Follow-up)



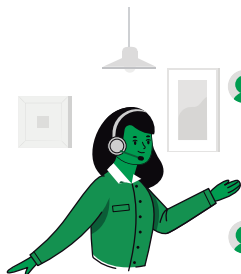
Hola, [nombre de la persona]

Me gustaría saber si usted ya tiene una respuesta en relación a la propuesta que le realizamos el [mencionar cuándo].

¿Ha quedado alguna duda que pueda ayudarle a aclarar?

Le recuerdo que la disponibilidad de los equipos está sujeta a cambio sin previo aviso [esto genera un sentido de urgencia en la persona].

## Telefónica - Llamadas salientes - Atención



Hola, [nombre de la persona], me complace saludarlo y darle la bienvenida.

Soy [tu nombre], [tu puesto], asignado para ofrecerle atención.

Si tiene usted cualquier duda, por favor entre en contacto conmigo a mi número móvil [tu número móvil PROSIC] o si lo prefiere via correo al [tu e-mail PROSIC]

Estoy enviando a su e-mail algunos contenidos que lo ayudarán a tener la mejor experiencia con nosotros. [Se puede enviar la presentación comercial o algún material institucional como una ficha de Hechos con PROSIC que nos ayude a contextualizar a la persona respecto a nosotros]

## E-mail

✉ Ejemplo / Plantilla de e-mail para prospección



### Asunto del E-mail

[nombre de la persona], necesitamos reducir riesgos en [empresa de la persona]

### Cuerpo del E-mail

Hola [nombre de la persona],

¡Me gusta lo que están haciendo en [empresa de la persona]! Con [mencionar proyectos de éxito de la empresa], ¿Necesitas ayuda con [punto crítico de mejora que detectamos]?

Mi nombre es [tu nombre] y me desarrollo como [puesto] en PROSIC en donde hemos tenido la oportunidad de ayudar a empresas como la tuya a cumplir sus objetivos, incluida [empresa análoga de ejemplo], donde nuestro objetivo principal fue aumentar la seguridad del proyecto evitando los riesgos por accidentes de trabajos en alturas y aportando a la productividad del equipo, incluso trabajando con especificaciones que requieren un gran nivel de especialización.

Adjunto una ficha de proyecto de una iniciativa a la que llamamos Hechos con PROSIC donde podrás conocer los detalles que probablemente encuentres familiares a lo que pueden necesitar en [empresa de la persona]

¿Estarías disponible para una plática de 5 minutos esta semana?,  
[botón para enviar un correo solicitando una reunión]

¡Te agradezco por tu tiempo! y espero hablar contigo pronto

[Tu firma de correo electrónico institucional]

Enviar



# E-mail

✉ Ejemplo / Plantilla de e-mail para cualificación



## Asunto del E-mail

[nombre de la persona], ¿necesitas más información?

## Cuerpo del E-mail

Hola [nombre de la persona], ¿Cómo va todo?

El [día que hizo la primera interacción] me [forma que se comunicó contigo] y te compartí nuestra presentación comercial.

¿Podemos programar una llamada?, me gustaría conocer más detalles sobre el proyecto que tienes en puerta.

[botón para enviar un correo solicitando una reunión]

¡Me gustaría hablar pronto contigo [nombre de la persona]!

Te deseo un gran día,

[Tu firma de correo electrónico institucional]



Enviar



## E-mail

✉ Ejemplo / Plantilla de e-mail para envío de cotización



### Asunto del E-mail

[nombre de la persona], tu cotización [especificar producto o servicio] está lista

### Cuerpo del E-mail

Hola [nombre de la persona], te vuelvo a saludar con gusto esperando te encuentres bien.

Encontrarás adjunta a este correo, la cotización que me solicitaste con las especificaciones y precios que acordamos previamente. ¿Podemos continuar con el proceso para enviarte la orden de compra?

En caso de alguna duda o comentario adicional respecto a la propuesta que te comparto por favor responde a este [correo con hipervínculo] o envíame un mensaje de WhatsApp dando clic [aquí](#).

Recuerda que la disponibilidad puede cambiar en cualquier momento, por lo que me gustaría confirmar tu orden cuanto antes.

¡Será un gusto trabajar contigo! Espero noticias tuyas pronto,  
¡Saludos!

[Tu firma de correo electrónico institucional]

Enviar



# E-mail

✉ Ejemplo / Plantilla de e-mail de presentación



## Asunto del E-mail

[nombre de la persona], sigamos manteniendo la comunicación

---

## Cuerpo del E-mail

Hola [nombre de la persona], ¿Cómo va todo?

El [día que hizo la primera interacción] me [forma que se comunicó contigo] y te compartí nuestra presentación comercial.

¿Podemos programar una llamada?, me gustaría conocer más detalles sobre el proyecto que tienes en puerta.

[botón para enviar un correo solicitando una reunión]

¡Me gustaría hablar pronto contigo [nombre de la persona]!

Te deseo un gran día,

[Tu firma de correo electrónico institucional]



Enviar



## E-mail

✉ Ejemplo / Plantilla de e-mail para prospección



### Asunto del E-mail

[nombre de la persona], tu cotización [especificar producto o servicio] está lista

---

### Cuerpo del E-mail

Hola [nombre de la persona],

Me gustaría saber si cuenta con una respuesta en relación a la propuesta de [especificar el producto o servicio] que le realizamos el [mencionar cuándo].

En caso de que haya quedado alguna duda que pueda ayudarle a aclarar, puedo comunicarme con usted en el horario que le sea conveniente.

Le recuerdo que la disponibilidad de [especificar el producto o servicio] se encuentra sujeta a cambio sin previo aviso y los precios de la cotización cuentan con una vigencia hasta el día [especificar la fecha donde termina la vigencia de la cotización]  
[botón para enviar mensaje de WhatsApp]

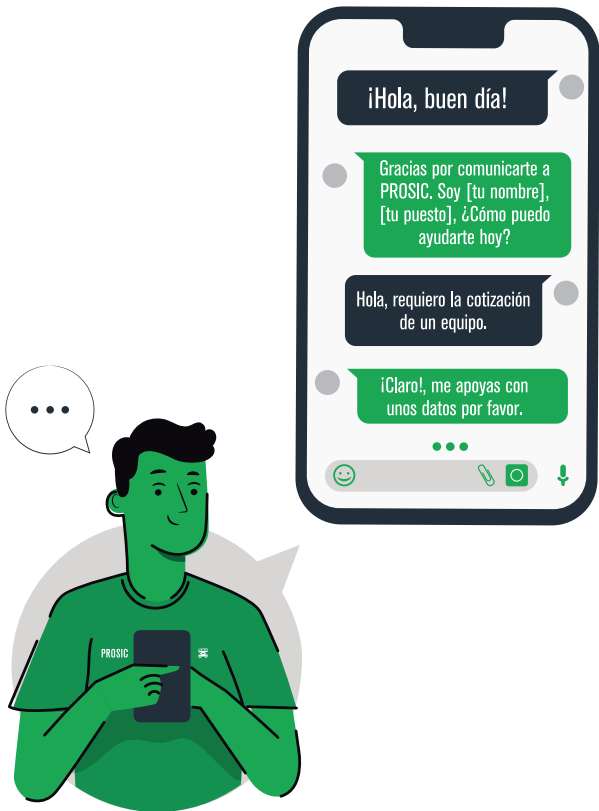
¡Espero hablar contigo pronto!

[Tu firma de correo electrónico institucional]

Enviar



## Mensajes de texto



¿Qué técnicas utilizas para comunicarte  
por primera vez con un cliente?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





Brindar la mejor  
Atención al Cliente  
es de un equipo

**PRO**



