

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 1 de 41

MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

Centro Integral de Servicios al Empresario, Registro, CAC, Afiliados, Núcleos y Formaciones

- 1. Generalidades**
 - 1.1. Conceptualización del protocolo
 - 1.2. Objetivo del protocolo
 - 1.3. Alcance
- 2. Aspectos generales para lograr la excelencia en la experiencia**
 - 2.1. Caracterización del protocolo
 - 2.2. Imagen corporativa
 - 2.3. Comunicación
 - 2.4. Protocolo general de Experiencia en el Servicio
- 3. Manual de atención no presencial**
 - 3.1 Telefónica
 - 3.2 Correo electrónico
 - 3.3 Chat
 - 3.4 Virtual o streaming
- 4. Manual de atención por servicios**
 - 4.1. Servicio Centro Integral de Servicios al Empresario
 - 4.2. Servicio Registral
 - 4.3. Servicio Centro Arbitraje y Conciliación
 - 4.4. Servicio Afiliados
 - 4.5. Servicio Núcleos Empresariales
 - 4.6. Servicio Formaciones
- 5. Protocolo inclusivo**
 - 5.1. Recomendaciones generales
 - 5.2. Recomendaciones específicas: para la atención de personas con capacidades diversas y atención preferencial
- 6. Plan de contingencia**
- 7. Frases para usar en momentos de relacionamiento**

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 2 de 41

MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

En este manual detallamos algunos lineamientos y pautas específicas que deben seguirse al interactuar con los usuarios, empresarios o afiliados de forma presencial y remota, buscando promover y asegurar la uniformidad en el trato al usuario, empresario o afiliado, para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y garantizar una experiencia significativa y satisfactoria.

Objetivo del protocolo:

Establecer directrices transversales e innovadoras que promuevan la cultura de los colaboradores de las diferentes áreas, a través del relacionamiento unificado con el usuario, empresario o afiliado, para garantizar una excelencia en la oferta de los servicios camerales.

Alcance: Este protocolo aplica para todas las áreas que se relacionan con el cliente interno y externo, e implica el uso de un conjunto de pautas y comportamientos estratégicos para dar **resolución de necesidades clave para el beneficio de los clientes**.

ASPECTOS GENERALES PARA LOGRAR LA EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA

Caracterización del protocolo:

Clientes internos: Colaboradores de Cámara de Comercio de Cartagena.

Clientes externos: Comerciantes, empresarios, afiliados y usuarios en general de los servicios camerales.

Atención preferencial: Usuarios que por ley requieren atención preferencial como son mujeres embarazadas, lactantes o con niños, adultos mayores, veteranos de guerra, personas en condición de discapacidad, entre otros.

Afiliados: Comerciantes registrados en la CCC que voluntariamente pagan una cuota de afiliación anual y se convierten en clientes preferenciales para obtener una serie de beneficios, convenios empresariales y una atención especial en todas las áreas de la entidad.

Usuario: Cualquier ciudadano (mensajero, tramitador, abogado o personal de la empresa entre otros) que realice cualquier trámite o utilice un servicio de la CCC sin estar registrado ni matriculado como PN, PJ, ESAL.

Comerciante/Empresario: Persona natural o jurídica matriculada en la CCC, sujetos a participar en los beneficios ofrecidos de la entidad por estar registrados.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 3 de 41

Atención presencial: Modalidad de servicio que se ofrece al cliente de manera directa en cualquiera de las sedes de la entidad.

Atención no presencial: Modalidad del servicio que se ofrece a través de diversos canales no físicos, como lo son: teléfono, correo electrónico, chat y streaming.

Momentos de verdad: Ocasiones en las que un cliente interactúa con la CCC, su producto y servicio. Son momentos claves que generan un impacto significativo en la percepción y satisfacción de los empresarios y usuarios de los servicios de la CCC. Estos momentos pueden ser positivos y/o negativos y tienen la capacidad de influir en la experiencia general del empresario o usuario.

Tenga en cuenta como complemento de la experiencia:

Imagen institucional: Todos los colaboradores deben:

- Portar el uniforme de acuerdo con el protocolo de uso del uniforme diario. En mujeres, se recomienda evitar prendas ajustadas, transparencias y/o escotes. Los accesorios, peinados y maquillaje para el personal femenino, deberán ser discretos y apropiados.
- Para el personal masculino deben portar el cabello corto, limpio y bien peinado, utilizar un calzado adecuado y bien lustrado.
- Portar el carné institucional o distintivo de la CCC, durante la permanencia en las instalaciones de la entidad, al igual que en los eventos externos en los que participe.
- El puesto de trabajo se debe mantener limpio y ordenado.

Comunicación:

- Propiciar una comunicación asertiva con el cliente siendo directo, honesto, empático y respetuoso.
- Mantenga una postura correcta, haga contacto visual y minimice sus gestos faciales.
- Canalice toda su atención en el cliente, demostrando interés por satisfacer su necesidad. Siempre trata de ir un paso más adelante de lo esperado en la atención.
- Sea creativo para darle al empresario una experiencia de un buen servicio.
- Proponga al empresario soluciones con valor agregado.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 4 de 41

PROTOCOLO GENERAL DE EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

Etapas



Aplica para personal de vigilancia, todos los colaboradores internos y de prestación de servicio

Saludo: Se inicia con un saludo de reconocimiento para que se desarrolle un clima apropiado.

¿Cómo hacerlo?

Use las expresiones como: "Buenos días/buenas tardes"

Bienvenida/o a Cámara de Comercio, mi nombre es _____ ¿Su nombre es? _____. ¡Es un gusto recibirlo en nuestras instalaciones... ¿Cómo se encuentra el día de hoy?

¿De qué manera puedo servirle? ¿Qué tipo de trámite viene a realizar? "Siga por favor".

Indagar y validar: Parafrasee la necesidad del empresario, corrobore el servicio, y retroalimenta el paso a seguir o direccionamiento que se hará.

¿Cómo hacerlo?:

"Sr/Sra. xxxx el servicio que usted necesita es?", "Ok, comprendo lo que usted necesita es _____, me regala un momento..."

"Le daré su turno y por favor pase a la sala de espera en unos minutos lo atenderán".

Orientación y solución: Una la explicación verbal y detallada del servicio, haciendo entrega o recibimiento de los documentos/ soportes requeridos o la información correspondiente, dándole finalmente una solución a su necesidad. Es importante en caso de ser necesario la validación de la información con un tercero para darle solución al cliente, explicar la situación siempre buscando la solución a la necesidad. Finalmente, preguntar si tiene inquietudes finales.

¿Cómo hacerlo?

"Señor xxxx, permítame los documentos para verificar que todo está completo y en orden para su radicación".

"Tiene alguna inquietud adicional? _____", "xxxx permítame un momento, hago la validación, recojo unos documentos y regreso con usted."

"Ok, xxxx procederé a indagar en nuestro sistema".

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 5 de 41

Despedida: Estrechar la mano del cliente con una cálida sonrisa y manteniendo del contacto visual.

¿Cómo hacerlo?

“Señor xxxx ¿se resolvió su necesidad? ¿realizó efectivamente su trámite?”

Nos gustaría que por favor califique la atención recibida, con el objetivo de mejorar cada día nuestros servicios.

“Fue un gusto atenderle, que tenga un excelente día/tarde”.

¿Dónde radica la verdadera experiencia?

La experiencia real depende de diversos factores como:

- Satisfacción con las respuestas.
- Amabilidad en la comunicación.
- Claridad de la información brindada.
- Eficiencia en la resolución de sus consultas.
- Agilidad en la atención de las necesidades del cliente.

Al dar una experiencia excepcional, el usuario se sentirá satisfecho, valorado y comprendido por la entidad, lo que genera una fidelización del cliente

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 7 de 41

<i>Seguimiento a la llamada</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El colaborador que transfiere la llamada debe hacerle seguimiento a la misma y si al momento de transferir se demora la atención, se debe brindar otras opciones para su respuesta: <i>"Si usted desea, podemos remitir la información que requiere por correo electrónico o podemos programar una llamada de seguimiento a la hora más conveniente para usted. ¿Está de acuerdo?"</i> ➤ Antes de finalizar la llamada: <i>"¿Hay alguna otra pregunta o inquietud con la cual le pueda colaborar?"</i>
<i>Despedida</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despídase del empresario de manera cordial, cerciorándose que este no tenga inquietudes adicionales y que fue resuelta su necesidad.: <i>"Gracias por comunicarse con la Cámara de Comercio de Cartagena [nombre del usuario]. Agradecemos su tiempo y confianza en nosotros. Si tiene alguna otra inquietud, no dude en contactarnos nuevamente. ¡Que tenga un excelente día!"</i> <i>"Recuerde que cámara de comercio estamos dispuestos a servirle en todo momento".</i>
<p>Recuerde evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Expresiones o tonos de voz que denotan falta de interés o apatía. ➤ Ponerse a la defensiva frente a las quejas o críticas del empresario. En su lugar, mostrar empatía y estar abierto para resolver cualquier inquietud. ➤ Evitar dejar al usuario esperando mucho tiempo en la línea sin una explicación clara o alternativas de atención. ➤ Hacer comentarios de otros temas o personas cuando la línea telefónica esté abierta. ➤ Utilizar tecnicismos que irrumpa el entendimiento del usuario, empresario o afiliado. ➤ Evitar ofrecer soluciones que no puedan cumplirse o que no estén dentro de las capacidades de la institución. ➤ Evitar prometer un tiempo de respuesta o solución que no sea realista. 	

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 8 de 41

ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO:

MOMENTO DE VERDAD	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN
<i>Revisión frecuente:</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar la bandeja de entrada regularmente para responder a los correos electrónicos lo antes posible. ➤ Trata de responder dentro de un plazo razonable y dependiendo la necesidad del requerimiento y del procedimiento asociado a tu proceso
<i>Saludo y despedida apropiados:</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El colaborador debe comenzar siempre el correo con un cordial saludo, como: <i>"Estimado/Apreciado [Nombre]"</i> ➤ Al finalizar el correo, utilizar una despedida como: <i>"Quedo atenta/o a su confirmación y/o alguna inquietud".</i> <i>"Atentamente" o "Cordialmente", seguido de tu nombre y firma, datos de contacto y código QR".</i> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><i>Asunto: [El que corresponda].</i></p> <p><i>Estimado Sr/a. [Nombre y/o apellido].</i></p> <p><i>Espero se encuentre muy bien, mi nombre es xxxx y nombre del cargo, seguido del motivo del correo.</i></p> <p><i>Agradezco de antemano su atención y espero recibir su respuesta a la brevedad posible. Si requiere algún dato adicional para facilitar la respuesta, por favor, no dude en hacérmelo saber.</i></p> <p><i>¡Feliz día/tarde!</i></p> <p><i>Nombre del colaborador</i> <i>No.</i> <i>Cámara de Comercio Cartagena.</i> <i>(Datos de contacto y QR).</i></p> </div>

Respuesta clara y personalizada

Respuesta:

- Sé claro y conciso en tu respuesta.
- Evita usar jerga o tecnicismos innecesarios.
- Organiza tus ideas en párrafos separados para que sea fácil de leer y comprender.

Personalización:

- Siempre que sea posible, personalizar la respuesta según la consulta o inquietud del remitente.
- Esto demuestra que estás prestando atención a sus necesidades individuales.

Información relevante:

- Proporciona la información solicitada o relevante de manera clara y completa.
- Si es necesario, incluir enlaces o archivos adjuntos para ampliar la información.

Plazos de respuesta:

Si no puedes proporcionar una respuesta inmediata, establece expectativas claras sobre cuándo se puede esperar una respuesta o el tiempo estimado para resolver la solicitud o el trámite, recuerda que existe una fecha límite por ley que corresponde a 15 días hábiles.

Cómo hacerlo:

Estimado Sr/a. [Nombre y/o apellido].

“Espero que se encuentre bien. Le escribo con relación a su solicitud de _____, solicitada en días pasados (colocar fecha).”

“Quiero informarle que nuestro equipo ha recibido su solicitud y está trabajando diligentemente para resolver el problema que ha presentado con relación a _____. Agradecemos su paciencia y comprensión.”

“Dada la complejidad del asunto, trámite o solicitud, estimamos que el proceso de diagnóstico y solución puede llevar algunos días adicionales. Esperamos tener una respuesta completa para usted a más tardar el próximo (Día, mes, año).”

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 10 de 41

	<p><i>“Le agradecemos su confianza en nuestros servicios y le aseguramos que estamos haciendo todo lo posible para resolver su trámite/solicitud lo más pronto posible.”</i></p> <p><i>“Si tiene alguna pregunta adicional o necesita más información sobre la solicitud, no dude en ponerse en contacto al número [número de teléfono] o responder directamente a este correo.”</i></p> <p><i>“Gracias nuevamente por su comprensión y cooperación”.</i></p> <p><i>Nombre del colaborador</i> <i>No.</i> <i>Cámara de Comercio Cartagena.</i> <i>Datos de contacto y QR).</i></p>	
--	--	--

<p>Cierre amistoso y seguimiento:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Después de proporcionar la información necesaria, agradece al remitente por contactar contigo y asegurarle que estás disponible para cualquier otra consulta o asistencia que pueda necesitar. <p>Cómo hacerlo:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><i>Apreciada Sr/a. [Nombre y/o apellido].</i></p> <p><i>Espero que esta información le haya sido de utilidad. Si tiene alguna otra pregunta o necesita más detalles, no dudes en hacérmelo saber. Estoy aquí para ayudarle en lo que necesite.</i></p> <p><i>¡Que tenga un excelente día!</i></p> <p><i>Nombre del colaborador</i> <i>No.</i> <i>Cámara de Comercio Cartagena.</i> <i>(Datos de contacto y QR).</i></p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso de que haya sido necesario investigar o consultar sobre un tema, asegúrate de realizar un seguimiento y mantener al remitente informado del progreso. 	
--	--	--

Recuerde evitar:

- Usar mayúscula sostenida.
- Dejar sin respuesta los correos electrónicos o demorar demasiado en responder.
- No usar jerga o lenguaje informal que pueda dar una impresión poco profesional.
- Errores de ortografía, puntuación, gramática y falta de claridad. Una comunicación bien escrita es más profesional y refleja una imagen positiva.
- Responder de manera evasiva o de manera emocional, incluso si el remitente es exigente o evidencia frustración en su mensaje.
- Discutir asuntos delicados o confidenciales a través del correo electrónico.
- Utiliza canales más seguros y apropiados para este tipo de conversaciones.

ATENCIÓN POR CHAT

Busca brindar un servicio de atención al usuario, empresario o afiliado a través de la plataforma de chat de contacto, ya sea en su sitio web, aplicación móvil o redes sociales. Tiene como objetivo proporcionar una experiencia consistente y de alta calidad para los usuarios que se comunican con la CCC a través del chat.

MOMENTO DE VERDAD	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN
<i>Tiempo de respuesta</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las respuestas deben ser inmediatas, en términos de segundos, para mostrar que el chat esta activo.
<i>Saludo y bienvenida</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludar al usuario de manera amigable, identificarse con su nombre, seguido del cargo. ➤ Verificar la identidad del cliente, ayuda a la fidelización de este.
<i>Rapidez y resolución de inquietudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indagar la necesidad con el objeto de orientar al cliente Se debe estar atento a la consulta o problema del usuario, permitiéndole expresar sus inquietudes por completo y sin interrupciones. ➤ Se claro y conciso al responder las preguntas del usuario. ➤ Ofrecer soluciones a las inquietudes para resolverlas. Si el problema es complejo, indicar los pasos a seguir. ➤ Ofrecerle la información pertinente, enlaces al trámite correspondiente en el sitio web o guías paso a paso si es relevante. ➤ <i>Transferencia y escalado:</i> En situaciones donde se requiere una investigación o consulta más detallada, es importante establecer un tiempo de espera razonable y comunicarlo al usuario. Esto

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 12 de 41

	podría ser entre 5 y 10 minutos para confirmar datos, verificar información o consultar con otros departamentos.
<i>Validación y medición</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preguntar al usuario si su consulta fue resuelta satisfactoriamente, si necesita más ayuda y agradecerle por su tiempo. ➤ Al finalizar la conversación, es útil proporcionar Feedback sobre tu experiencia y ofrecer una herramienta de medición y satisfacción tipo encuesta ➤ Despedirse de manera amable, ofrecer contactos adicionales (como teléfono o correo electrónico) en caso de necesitar más ayuda, y dejar una impresión positiva.

ATENCIÓN VIRTUAL O STREAMING

Busca garantizar una transmisión de alta calidad. Recuerda que la clave para una experiencia exitosa en las conexiones virtuales y streaming radica en:

- Ingresa de manera oportuna a la reunión, por lo menos 5 minutos antes para tener el tiempo de corregir cualquier imprevisto.
- Tener una producción adecuada del lugar donde tendrás la conexión virtual, revisa que no tengas distractores que afecten la comunicación.
- Mantén tu cámara encendida, esto facilita la comunicación entre los conectados.
- Revisa la funcionalidad de tu micrófono para que este en óptimas condiciones y conserva siempre un buen todo de voz y una correcta vocalización.
- Debes tener una imagen personal adecuada, usa preferiblemente ropa que cubra tus hombros y de colores neutros, así proyectarás una imagen más profesional.

Aplica para colaboradores de la entidad, empresas colaboradoras y/o consultores externos

MOMENTO DE VERDAD	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN
<i>Saludo y presentación</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saluda a los participantes con una sonrisa y un tono amable, agradeciéndoles por su interés en la conexión y su asistencia. ➤ La introducción personal debe ser impecable, incluyendo tu nombre, cargo, experiencia relevante del tema y tu rol en la reunión o en la formación.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 13 de 41

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anima a los participantes a presentarse, según sea el caso. <p>Como hacerlo:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><i>Presentación: [Nombre, cargo y rol].</i></p> <p><i>"Antes de iniciar este espacio [reunión/programa/formación], permítanme brindarles una breve introducción a lo que pueden esperar hoy. [Nombre del evento] es un evento diseñado para [descripción breve del propósito del evento]"</i>.</p> <p><i>"Hoy, contaremos con la experticia de destacados expertos en el campo, quienes compartirán sus conocimientos y perspectivas. También tendremos oportunidades de participación, como sesiones de preguntas y respuestas, paneles de discusión y actividades interactivas. ¡Queremos que este evento sea una experiencia enriquecedora para todos ustedes, y estamos aquí para responder a sus preguntas y ayudarlos a aprovechar al máximo este encuentro!"</i></p> <p><i>"En nombre de Cámara de Comercio Cortegana, creemos en la importancia del aprendizaje continuo y la colaboración ¡y este evento es una manifestación de ese compromiso! Queremos que se sientan inspirados, que hagan nuevas conexiones y que se lleven conocimientos valiosos que puedan aplicar en su vida personal y profesional."</i></p> <p><i>"¡Gracias por unirte a nosotros hoy!"</i></p> </div> <p>Recuerda que, para generar una experiencia positiva y productiva es importante transmitir confianza, empatía y profesionalismo.</p>
<p><i>Explicación de la metodología de la actividad</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso de las formaciones, asigna un responsable, que sea colaborador de la CCC, este debe abrir la actividad y presentar de forma organizada la metodológica, a desarrollar, anunciando la duración del espacio, intensidad horaria, pausas programadas (si aplican), y contenido a desarrollar, entre otros puntos relevantes. ➤ Si la formación está a cargo de un consultor o facilitador externo, diferente al colaborador cámara, este lo presentará y dará paso al desarrollo del evento.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 14 de 41

	<p>*Nota* El facilitador debe mantener una actitud positiva y energética para mantener el interés de los asistentes.</p>
<i>Agradecimiento y despedida</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Terminado el encuentro, es importante agradecer la asistencia mostrando aprecio real por la participación de los asistentes y el tiempo que dedicaron a la formación o la actividad. ➤ Anima a los participantes a proporcionar retroalimentación sobre la formación, su opinión es valiosa para mejorar futuras sesiones.
<i>Medición y satisfacción:</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El colaborador responsable de la actividad aplicará una encuesta de satisfacción al final del evento, para recibir la retroalimentación de los participantes. <p>*Nota* Cuando tengas los resultados, discute los hallazgos y establece un plan de acción para abordar las áreas de mejora identificadas.</p>

MANUAL DE ATENCIÓN POR SERVICIOS

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS AL EMPRESARIO

Esta ruta de experiencia en el servicio del área CAE se orienta en ofrecer un servicio integral que supere los estándares de atención, garantizando que la atención sea uniforme y las sedes y seccionales.

MOMENTO DE VERDAD	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN
<i>Recepción y bienvenida</i>	<p>El orientador debe darle la bienvenida con una sonrisa y un saludo cordial.</p> <p>Como hacerlo: <i>(Con una sonrisa) ¡Buenos días/tardes! Bienvenido/a al Centro Empresarial de la Cámara de Comercio mi nombre es _____</i> <i>¿En qué puedo ayudarte?</i></p>
<i>Sintonía con la necesidad del servicio</i>	<p>Al recibir al usuario, empresario o afiliado utilice su nombre y haga referencia a la información proporcionada previamente para mostrar un enfoque personalizado del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El colaborador que tiene el primer contacto debe escuchar atentamente las necesidades y consultas de este antes de ofrecer soluciones.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 15 de 41

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se recomienda usar preguntas abiertas para comprender mejor la situación del usuario, utilizando un lenguaje claro y accesible, evitando tecnicismos innecesarios. <p>El usuario puede solicitar información de todos los servicios que ofrece la entidad, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría en tramites registrales de los diferentes registros públicos y trámites relacionados. • Radicación, liquidación y recaudo de documentos, • Renovación de matrículas. • Tramites virtuales, entre otros. <p>Así también, en estas salas de atención se recomienda que el colaborador pueda ofrecer acceso a información de los programas y beneficios diseñados por el área de vicepresidencia para ofrecer una información completa e integral para apoyar el crecimiento y el fortalecimiento empresarial. Luego de comprender lo que necesita, es importante que el colaborador se asegure de confirmar la solicitud o servicio, parafraseando la información recibida.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Finalmente, de acuerdo con su necesidad direccíonelo para que reciba la información que requiere. Entregue un turno y precise la ruta que debe seguir para completar su visita.
<p><i>Desarrollo: Asesoramiento</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sea claro con la información que está requiriendo su interlocutor, se recomienda que el colaborador explique los procedimientos y requisitos de manera detallada y proporcione información por escrito cuando sea necesario o use ayudas didácticas para apoyar la asesoría. ➤ Ser preciso en indicar los términos de respuesta, valores de los costos, pasos de los tramites, datos de contactos de personas, en fin, proporcionar datos acertados y con valor agregado. ➤ Facilite el acceso a instructivos y guías. ➤ Ofrezca la opción de la virtualidad, canal que ofrece agilidad en el proceso. <p>Como hacerlo:</p>

	<p>"Necesito asesoría jurídica para la creación de mi empresa."</p>	<p><i>Sr/Sra xxxx, mucho gusto mi nombre es xxxx ¿Podría proporcionarme más detalles sobre su inquietud y en qué aspectos requiere asesoría?"</i></p> <p><i>"Una vez hayamos resuelto sus preguntas y le hayamos proporcionado la asesoría necesaria, podemos ayudarle con la documentación y los registros necesarios para asegurarnos de que su empresa esté legalmente establecida y en cumplimiento con las regulaciones."</i></p>	
	<p>"Necesito asesoría sobre homonimia y códigos CIU."</p> <p>"También me gustaría saber más sobre el uso de suelos".</p>	<p><i>"Por supuesto, Sr. xxxx. En nuestro Centro de Atención Empresarial, ofrecemos asesoría y orientación sobre diversos temas, incluyendo:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Consultas sobre homonimia, que se refieren a la similitud de nombres de empresas.</i> <i>2. Información sobre códigos CIU, que son códigos que identifican la actividad económica de una empresa.</i> <i>3. Asesoramiento sobre el uso de suelos y regulaciones urbanísticas en áreas específicas.</i> <p><i>¿Por cuál de estos temas le gustaría comenzar o tiene alguna consulta adicional?"</i></p> <p><i>Si necesita realizar algún registro o trámite, estaremos aquí para ayudarle con la documentación y los pasos necesarios para avanzar con su proyecto empresarial."</i></p>	
	<p>"Necesito ayuda con la verificación de la documentación,</p>	<p><i>"Claro que sí, Sr. xxxx. Para constituir y legalizar su empresa, deberá seguir estos pasos:</i></p>	

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 17 de 41

	<p>pagar el trámite para constituir y legalizar mi empresa."</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Obtener el Registro Único Tributario (RUT) en la DIAN.</i> 2. <i>Registrar su empresa ante la Cámara de Comercio.</i> 3. <i>Obtener los certificados de existencia y representación legal y/o mercantil.</i> 4. <i>Registrar los libros contables requeridos por la ley.</i> <p><i>“Mientras le reviso la documentación ¿permítame explicarle cada uno de estos pasos en detalle y cómo proceder?”</i></p> <p><i>¿Le gustaría comenzar con alguno de estos pasos ahora mismo?”</i></p>
--	--	---

<i>Conclusión</i>	<p>Después de brindar el servicio, cada asesor y cajero debe verificar si el empresario está satisfecho con la atención que ha recibido.</p> <p style="text-align: center;"><i>*Comprobar su satisfacción con la atención recibida por medio del calificador*</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se sugiere preguntar al usuario, empresario o afiliado si tiene inquietudes por resolver. ➤ Finalmente, nos despediremos con amabilidad y cortesía, si es factible, utilizar su nombre. <p>Como hacerlo:</p> <p><i>"Sr/Sra. xxxx hemos completado el trámite ¿Hay alguna otra pregunta o inquietud que tenga en este momento?"</i></p> <p><i>"Ha sido un placer acompañarle hoy. Si tiene más preguntas o necesita apoyo adicional, no dude en contactarnos nuevamente. ¡Le deseo éxitos y un excelente día!"</i></p>
-------------------	---

Importante:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe del llamado de turno y direccione al usuario a la ventanilla siguiente, asimismo informe detalladamente la ruta completa del servicio.
--------------------	--

- Si el empresario va a diligenciar formularios RUES, recuerde que es importante llenar todos los campos o casillas, especialmente las que tienen carácter de obligatorias. Recuerda que los datos de calidad son importantes para impactar en el contacto con el empresario.
- Ofrezca información integral, si el empresario llega con inquietudes relacionadas con tramites registrales, no olvide ofrecerle información de los beneficios, servicios y programas que la CCC puede ofrecer para su crecimiento y fortalecimiento empresarial.
- Ofrezca información de los diferentes canales de atención.
- Sea embajador de los servicios virtuales para tramites registrales, es importante promover la agilidad en los procesos y la calidad de los datos.
- Dar información clara de los tiempos de respuesta, costos asociados a los tramites, paso a paso de estos y datos de beneficios y programas nos permites llegarle al empresario con valor agregado.
- Tener una postura e imagen correctas y un lenguaje verbal y corporal adecuado permitirá una fluidez en la comunicación.
- Analiza a tu interlocutor, ten presente que tipo de cliente es y actúa de conformidad, esto permitirá una comunicación asertiva.
- Cuando no tengas la solución a una inquietud por que esta fuera del alcance es recomendable explicarle de manera detallada las trascendencias y funciones de la CCC, cerciorándote que tu interlocutor este en sintonía contigo.

Nota Si no lo logras escalar el caso, recurre a tu superior, para apoyarte y llevar a buen término la asesoría.

Recuerde evitar:

- Tutear al usuario.
- Sacar conclusiones precipitadas.
- Evita el uso de un lenguaje grosero despectivo.
- Ser insensible a las preocupaciones o emociones del cliente.
- Distraerte o atender llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención.
- Comer a la vista del empresario o usuario y mucho menor durante el momento de la atención.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 19 de 41

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: SERVICIO REGISTRAL

Esta ruta busca resaltar los momentos de verdad en el control legal de los documentos para propiciar en el peticionario de registro, una experiencia memorable con un acompañamiento eficiente que le permita conseguir el registro deseado.

MOMENTO DE VERDAD	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN
<i>Gestiones por correo y llamada</i>	<p>La gestión por correo electrónico y llamada telefónica debe estar alineada al protocolo no presencial.</p> <p>Cómo hacerlo:</p> <p>*Remitirse al protocolo de atención telefónica*</p> <p>*Remitirse al protocolo de atención por correo electrónico*</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cada gestión debe ser oportuna y clara, con el objetivo de explicarle al usuario el requisito que se requiere para proceder con el registro y evitar así la devolución del documento. ➤ Si el empresario no responde al llamado el documento debe ser devuelto formalmente.
<i>Notas devolutivas</i>	<p>El documento radicado para registro es objeto de control de legalidad conforme la ley y las instrucciones pertinentes. Realizado el referido control sobre el documento, en caso de no cumplir con los requisitos establecidos para su inscripción, este se devuelve con un requerimiento formal escrito para efectos de que se complete o que el peticionario realice una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo; o en caso de que definitivamente no proceda su inscripción por incurrir en las causales de abstención registral descritas en el numeral 1.1.9. de la circular externa 100-000002 de la Superintendencia de Sociedades, se debe notificar al interesado mediante una nota de devolución de plano.</p> <p>Tanto los requerimientos como las abstenciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deben ser claras, precisas y orientadas a mejorar la experiencia del servicio para los usuarios. ➤ Las notas deben ser fáciles de entender. El colaborador debe utilizar un lenguaje claro, pertinente y conciso, asegurándose de

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 20 de 41

	<p>proporcionar la información esencial en concordancia con la norma aplicable al caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Debe identificar con claridad el problema o inconveniente que ocasionó la devolución. ➤ Si en la nota se menciona una ley o regulación específica, asegúrese de citarla de manera correcta y completa, indicando por lo menos el tipo y número de regulación, artículo y año de promulgación. ➤ El colaborador debe verificar si la llegada de las notificaciones de alertas y de abstenciones fue exitosa para el seguimiento y cierre del caso. <p>*Nota* Asegúrate de que tu explicación sea fácilmente comprensible para el destinatario de la nota.</p>
<p><i>Recuerde evitar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Uso de lenguaje jurídico complejo o jerga legal excesiva. ➤ Redacción de notas y correos demasiado estructurados, mecanizados y jurídicos. ➤ Tener en cuenta que el usuario, empresario o afiliado no maneja el mismo lenguaje jurídico y legal. 	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: SERVICIO DEL CAC

Esta ruta de experiencia busca asegurar que cada interacción con el cliente sea positiva, eficiente, personalizada y resolutive. Garantizando una excelente experiencia en el servicio y fortaleciendo la relación con la comunidad empresarial de la ciudad.

MOMENTO DE VERDAD	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN
<i>Contacto y solicitud de información</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El colaborador escucha atentamente la consulta o inquietud del usuario para identificar su necesidad, mostrando empatía e interés ➤ Se le proporciona al usuario información y asesoramiento sobre los servicios del CAC, validando que haya entendido totalmente el mensaje. En caso de presentarse casos especiales que no correspondan al servicio o se salgan del alcance del centro, se le debe especificar al usuario que; “el CAC no brinda solución jurídica a estos casos, solo se le brinda una orientación general”.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 21 de 41

	<p>*Nota* Se recomienda <i>registrar la visita o consulta realizada en CRM, asegurándose de incluir todos los detalles relevantes.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ De acuerdo con el servicio solicitado, se sugiere ofrecer al usuario los diversos medios para el envío de la información, con la claridad qué, si solicita el servicio por un canal, a este mismo debe ser entregada la información requerida. <p>*Nota* Se recomienda hacer una verificación constante de los canales habilitados para evitar dejar solicitudes sin respuestas o respuesta no oportunas.</p>
<p><i>Acompañamiento y seguimiento en el servicio</i></p>	<p>El centro a través de su colaborador debe mantenerse en comunicación constante con el peticionario del servicio y enviar notificaciones de cada una de las etapas y actuaciones en el desarrollo del servicio, por ejemplo, si se solicita una conciliación es pertinente remitir una comunicación precisando como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Beneficios del servicio.</i> • <i>Especificación de los documentos requeridos para efectuar el proceso.</i> • <i>Tarifas de pago y medios de pago habilitados.</i> • <i>Documentos para adjuntar.</i> <p>En todo momento el contenido de la comunicación debe ser claro y contener lo requerido para formalizar el proceso o servicio solicitado.</p> <p>Si el servicio requiere de un pago: Se recomienda que el colaborador encargado haga acompañamiento al solicitante. Si el pago es presencial tome un turno preferencial, si se hace por otro medio habilitado, sugerimos hacer seguimientos, sin invadir o presionar al usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se recomienda realizar seguimiento se realiza un seguimiento y retroalimentación del servicio recibido para conocer su experiencia, a través de encuestas de satisfacción, lo que nos permite evaluar el servicio e implementar oportunidades de mejora. <p>*Nota* <i>Se debe relacionar la gestión del servicio en CRM.</i></p>

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 22 de 41

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: SERVICIO DE AFILIADOS

Esta ruta de experiencia describe la experiencia del proceso de afiliación de un empresario a la Cámara de Comercio de Cartagena, que busca ofrecer un valor agregado a través de servicios, beneficios y convenios empresariales adaptados a sus necesidades.

MOMENTO DE VERDAD	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN
<i>Llamada de contacto</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A partir de la estrategia diseñada y teniendo en cuenta la base de datos de los potenciales, se contacta al empresario a través de una llamada o por correo electrónico. <p>Cómo hacerlo: <i>“Buenos días/tarde, habla con [Nombre, apellido y cargo]”</i> <i>“¿me comunico con xxxx (Validar si es la persona contactada)”</i> <i>“¿Cómo está el día de hoy? Es un placer saludarlo, el motivo de mi llamada es...”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Posteriormente se le ofrece el servicio, acompañado por la propuesta de valor, dándole una detallada explicación sobre el portafolio de Cámara preferencial, mencionando que este es <i>“un club VIP en donde podrá tener acceso a muchos beneficios, convenios empresariales y oportunidad de crecimiento para el empresario y su negocio”</i>. ➤ Seguido de <i>“Teniendo en cuenta su buen comportamiento con sus obligaciones como comerciante, vemos que su empresa cumple con los requisitos para ser parte del club preferencial de Cámara de Comercio, accediendo a:</i> ➤ Se mencionan los beneficios más llamativos y de impacto para crear interés en el potencial dependiendo de su tipo de negocio y necesidad. ➤ Se le informa al potencial la cuota de afiliación correspondiente y se ofrece la posibilidad de participar en el club preferencial y gozar de los beneficios.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 23 de 41

	<p>➤ Finalmente <i>“¿Queremos saber si se encuentra interesado/a en ser parte de este maravilloso club preferencial y acceder a los beneficios?”</i>.</p> <p>*Nota* Registrar la gestión realizada en CRM.</p>
Formato de afiliación y pago	<p>➤ En la etapa del trámite de afiliación se sugiere acompañamiento al potencial para el diligenciamiento de los documentos pertinentes al servicio, por si se requiere.</p> <p>➤ Es importante dar una explicación detallada del proceso para que pueda presentar su solicitud de manera óptima y no se generen contratiempos.</p> <p>*Nota* Se recomienda el acompañamiento o la disponibilidad del colaborador encargado al momento del pago, ya sea presencial o por cualquier otro medio de pago habilitado y deberá retroalimentar al afiliado sobre su estado de aprobación.</p>
Bienvenida y notificación	<p>➤ Formalizada la afiliación, se le notifica al afiliado por el medio establecido con frases emotivas y empáticas.</p> <p>Debe tener adjunto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Stikers preferencial.</i> • <i>Carné de afiliado preferencial.</i> • <i>Portafolio de beneficios y convenios.</i>
Fidelización	<p>➤ Se le envía una tarjeta de presentación (WhatsApp y boletín mensual) donde se ofrece atención en pro del club preferencial y buena gestión del Líder de afiliados.</p> <p>Cómo hacerlo:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><i>“Bienvenido al [Nombre del club/programa]”</i></p> <p><i>Hola soy [Nombre y cargo]” es un honor tenerlo (a) como parte de esta experiencia... a lo largo de nuestro programa esperamos que pueda adquirir nuevos conocimientos, desarrollar habilidades y establecer conexiones significativas...”</i></p> </div>

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 24 de 41

	<p><i>“Estoy comprometida a brindarle una excepcional asesoría, cualquier cosa que necesite con gusto puede contactarme...”</i></p> <p><i>Nombre del colaborador</i> <i>No.</i> <i>Cámara Preferencial</i> <i>(Datos de contacto y QR).</i></p>	
	<p>Durante el tiempo de afiliación se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento al afiliado en que esté aprovechando los beneficios, convenios y recibir retroalimentación sobre su experiencia. • Mantener informados a los afiliados sobre nuevas iniciativas, programas y oportunidades de desarrollo que puedan ser de su interés. • Implementar acciones de fidelización para premiar la lealtad de los afiliados y se les reconoce por su contribución empresarial. Aplicar encuestas de satisfacción para conocer la experiencia del empresario. 	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: SERVICIO DE NÚCLEOS

Esta ruta de experiencia busca brindar a los empresarios formalizados y vinculados a este programa una experiencia integral de conocimiento y crecimiento. Donde recibirán formaciones, talleres y podrán participar en actividades que aportan al fortalecimiento a su negocio.

MOMENTO DE VERDAD	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN
<i>Vinculación</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Durante el desarrollo de esta etapa el comerciante interesado estará acompañado por el colaborador encargado, quien lo debe orientarlo en la experiencia del diagnóstico y entregar toda la información pertinente al programa. ➤ Se recomienda dar claridad al comerciante interesado de la experiencia global que podrá vivir a lo largo del desarrollo de cada nivel del programa y lo que podrá vivir en cada una de ellas.

	<p>➤ Es necesario precisarle cada uno de los niveles del programa, que integran aspectos desde los más básicos, como el modelo de negocio, la gestión financiera y comercial, pasando por el fortalecimiento estratégico de la empresa enfocado al sector y consolidándose como líder empresarial en sus industrias.</p> <p>*Nota* El comerciante debe entender que de acuerdo con el diagnostico se ubicará en un nivel específico y será el punto de partida para trabajar en su fortalecimiento.</p>
<p><i>Diagnostico</i></p>	<p>➤ En esta etapa el comerciante debe participar en la aplicación de un diagnóstico, donde al suministrar una información sugerida, se posicionará en un nivel determinado del programa de núcleo, permitiéndole vivir la experiencia de todo el programa.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">NIVELES DE EXPERIENCIA</p> <p>Nivel 1: Nivel explorador (multinúcleos)</p> <p>En este nivel, se introduce al empresario a la experiencia inicial y les permite explorar los aspectos más básicos del programa. Son nuevos en el proceso y buscan aprender más sobre cómo estos servicios pueden beneficiar a sus negocios.</p> <p>Asesorías técnicas especializadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de negocio sostenible. • Costos y estructura financiera. • Estrategia comercial. • Identidad de marca. • Coherencia de marca. • Canales de venta y distribución. • Aspectos legales y tributarios. • Asociatividad. <p>➤ <i>Muestras comerciales.</i></p> </div> <p>Nivel 2: Nivel estratega</p> <p>En este nivel, los empresarios profundizan en una experiencia más aterrizada. Se encaminan a prácticas y desafíos complejos, aplicando estrategias más avanzadas en sus negocios,</p>

aprovechando al máximo los recursos y oportunidades proporcionada por la CCC.

Asesorías técnicas especializadas:

- Innovación y transformación digital.
 - Financiación y compras públicas.
 - Internacionalización.
 - Gestión administrativa.
 - Planeación estratégica.
 - Asesorías técnicas especializadas (aplicadas a cada sector).
- *Ruedas de Negocios y Misiones Nacionales.*

Nivel 3: Nivel líder empresarial

Este nivel, representa la comprensión y el dominio total de la experiencia, donde los participantes experimentan todos los aspectos (cuáles: formular proyectos, representantes líderes del programa, desarrollo de nuevos mercados nacionales e internacionales, implementar procesos de innovación) en su máximo potencial. Los empresarios son líderes en sus respectivas industrias y solicitan el servicio para fortalecer su estrategia empresarial y escalar su unidad de negocio.

Contenido propuesto:

- Acompañamiento técnico para el mejoramiento de procesos.
 - Promoción y visibilidad de productos y servicios (nacional e internacional).
 - Kit de soluciones digitales para el aumento de la productividad.
 - Mesas de trabajo intersectoriales.
 - Relacionamiento nacional e internacional.
 - Compras públicas.
 - Acceso al financiamiento.
 - Procesos de innovación.
- *Misiones internacionales.*

Los criterios de evaluación de cada nivel serán:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
<i>Nivel Explorador</i>	<i>Nivel Estratega</i>	<i>Nivel Líder Empresarial</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Registrado en Cámara de comercio de Cartagena. • Diagnóstico diligenciado • Carta de interés enviada. • Ejerce actividad económica registrada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Haber cursado y aprobado Modelo de negocio sostenible. • Haber cursado y aprobado Costos y estructura financiera. • Haber cursado y aprobado Estrategia comercial. • Haber cursado y aprobado Identidad de marca. • Haber cursado y aprobado Coherencia de marca. • Haber cursado y aprobado Canales de venta y distribución. • Haber cursado y aprobado Aspectos legales y tributarios. • Haber cursado y aprobado Asociatividad. • Afiliado a Cámara Preferencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Haber cursado y aprobado Innovación y transformación digital. • Haber cursado y aprobado Financiación y compras públicas. • Haber cursado y aprobado Internacionalización. • Haber cursado y aprobado Asesoría técnica especializada 1. • Haber cursado y aprobado Asesoría técnica especializada 2. • Haber cursado y aprobado Asesoría técnica especializada 3. • Haber cursado y aprobado Asesoría técnica especializada 4. • Haber cursado y aprobado Asesoría técnica especializada 5. • Ventas mínima 250 millones de pesos anuales. • Empleados mínimos 4. • Afiliado a Cámara preferencial.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 28 de 41

	<p>*Nota* Se debe realizar el seguimiento de participación y aprobación de los cursos correspondientes a cada nivel para avanzar al siguiente.</p>
<p><i>Definición del nivel y bienvenida</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se recomienda informar de manera detallada las necesidades y compromisos del nivel ubicado en el programa, dando la claridad de los roles de las partes y reglas del juego. ➤ Aceptado el reto, se da la bienvenida oficial al programa de núcleos empresariales, con acciones que motiven al empresario, como: pieza de bienvenida y/o tarjeta de presentación del líder o profesional encargado del acompañamiento. <p>Cómo hacerlo:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><i>Estimado [Nombre del vinculado]</i></p> <p><i>Nos complace darle una cálida bienvenida al Programa de Núcleos Empresariales de la Cámara de Comercio de Cartagena. Es un placer tenerlo a bordo y esperamos que esta experiencia sea enriquecedora y beneficiosa para su empresa.</i></p> <p><i>En el Programa de Núcleos Empresariales, usted ha ingresado a un espacio de colaboración, aprendizaje y crecimiento estratégico. Nuestro objetivo es brindarle las herramientas, los recursos y las conexiones necesarias para potenciar su negocio y alcanzar nuevos niveles de éxito.</i></p> <p><i>A medida que avance en este programa, tendrá la oportunidad de participar en sesiones de formación, talleres especializados y eventos de networking exclusivos.</i></p> <p><i>Tu decisión de unirse a este programa muestra tu compromiso con el crecimiento y la innovación de tu empresa, y estamos emocionados por tener la oportunidad de acompañarte en este viaje.</i></p> <p><i>Tu perspectiva única es una valiosa contribución para el crecimiento colectivo de nuestra comunidad.</i></p> </div>

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 29 de 41

	<p><i>Si tienes alguna pregunta o necesitas asistencia, no dudes en comunicarte con nosotros.</i></p> <p><i>¡Estamos aquí para ti!</i></p> <p>*SE ADJUNTA TARJETA DEL LÍDER*</p>	
	<p>*Nota* Es importante validar que el comerciante tenga claridad en la información relacionada con el programa y de requerirlo se hace un <i>Feedback</i> personalizado del proceso y nivel en que se encuentra.</p>	
<i>Comunicación</i>	<p>A lo largo del programa, el colaborador debe mantener una comunicación periódica con el empresario, se recomienda fomentar una cultura de aprendizaje y colaboración, brindando oportunidades para establecer contactos con otros empresarios y compartir experiencias.</p> <p>Se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacer un seguimiento para evaluar el progreso del empresario. ➤ Hacer <i>Feedback</i> con el empresario para que tenga interiorizado sus oportunidades de mejora. ➤ Informar al empresario de manera detallada sobre el salto al siguiente nivel. ➤ Aplicar encuestas para conocer la satisfacción con los resultados obtenidos desde su vinculación. 	
<i>Notificación del estado/actualización de progreso</i>	<p>Enviar una pieza donde se reconoce el esfuerzo, evolución y compromiso del empresario en su proceso de fortalecimiento empresarial.</p>	
<i>Fidelización</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Durante el desarrollo de cada nivel, se recomienda desarrollar acciones con el empresario o actividades que motiven la participación del comerciante vinculado, con vivencias tecnológicas y sensoriales que impacten en una experiencia de reconocimiento y valoración. 	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: SERVICIO DE FORMACIONES

Esta ruta de experiencia busca brindar una asesoría personalizada y de alta calidad a los empresarios, con el objetivo de fortalecer sus negocios, impulsar su crecimiento y contribuir al desarrollo empresarial de la región.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 30 de 41

MOMENTO DE VERDAD	LINEAMIENTO DE ATENCIÓN
<i>Contacto empresario</i>	<p>El colaborador se presenta y establece una relación basada en la confianza y profesionalismo, con una comunicación clara y cálida desde el primer contacto, debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Escuchar activamente las expectativas del empresario y/o cliente. ➤ Realizar un diagnóstico con anterioridad al contacto para una evaluación integral de las capacidades actuales del negocio y las oportunidades de mejora. ➤ Hacer la oferta del servicio de acuerdo con las necesidades encontradas de la empresa contactada.
<i>Diseño de formaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para crear experiencias memorables en los empresarios, se recomienda que el colaborador realice un análisis del mercado local y regional para identificar las necesidades de formación empresarial más relevantes en el sector de Cartagena y la región. ➤ Es importante que se identifiquen las necesidades de la empresa, analizando información del sector o los datos registrales de la misma empresa. <p>*Nota* Se define el alcance, público y formación (presencial, en línea o híbrido).</p> <p>Cápsulas empresariales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los horarios de las formaciones deben ir ajustados convenientemente para los empresarios y profesionales locales. ➤ Considere ofrecer formaciones en línea, presenciales o híbridas según las preferencias y necesidades del público. <div style="text-align: center; border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><i>*Nota* Estas alianzas y modalidades aplica para todas las formaciones: Cápsulas, Formaciones con costo e In Company.</i></p> </div> <p>Cuando se ofrece un servicio personalizado como el In Company, se recomienda:</p>

1. Crear un diseño personalizado:

Debe ajustarse a características específicas como la Industria, tamaño de empresa, la cultura organizativa y recursos disponibles. Así nos acomodamos a la necesidad del cliente, por eso el diseño de este programa debe ser flexible y adaptativo a cambios y necesidades de la empresa o solicitante.

2. Propuesta:

Listo el diseño, el colaborador compartirá la propuesta determinando su alcance y valor de la formación.

- Se debe comunicar detalladamente a la empresa qué esperar del programa, incluyendo las actividades programadas, los resultados esperados y las responsabilidades de ambas partes.
- Establece un costo competitivo y atrayente donde incluya, costos asociados a la implementación del programa, honorarios de consultores, precio de capacitación y materiales.

3. Seguimiento de la propuesta:

Se recomienda al colaborador realizar el acompañamiento respectivo y en caso de requerirlo debe dar retroalimentación a la empresa o empresario.

Para esto deberá:

- Mantener una comunicación abierta y constante con el líder en la empresa. Esto incluye reuniones periódicas para conversar acerca de la propuesta, responder a preguntas y abordar posibles obstáculos.
- Establecer *indicadores claves de rendimiento* (KPI) que permitan medir el progreso y el éxito de la implementación de la propuesta.
- Si surgen obstáculos, es importante abordarlos de manera proactiva. Colabora con el equipo para encontrar soluciones.
- Proporciona *Feedback*, donde reconozca logros, resultados positivos, orientación y sugerencias para mejorar si es necesario.

Se sugiere compartir casos de éxito.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 32 de 41

	<p>*Importante* Designar a un solo promotor por cada gestión comercial para que el cliente pueda tener referente y una cara específica relacionada al producto.</p> <p>4. Compra del producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se recomienda que el ejecutivo que ha estado en acompañamiento con el cliente remita notificación por un medio idóneo, solicitando datos de confirmación de la compra. ➤ Es importante que, en la comunicación de confirmación, la información sea clara y específica de la facturación de este. ➤ Es necesario hacer seguimiento a la gestión interna de hasta que esta sea emitida para el respectivo pago. <p>Es ganador, que apoyemos al cliente en el proceso de pago por el medio habilitado, siempre que sea necesario sin invadir o presionar.</p>
<p><i>Marketing promoción</i> y</p>	<p>La promoción y publicidad de la formación o evento es clave para la convocatoria. Se recomienda una comunicación clara y efectiva a través de diferentes canales y por supuesto adaptada al público objetivo.</p> <p><i>Principios claves:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conoce tu audiencia: Investiga las características demográficas, comportamientos, necesidades y deseos de tu público objetivo. ➤ Selección de canales apropiados: Estos pueden incluir medios digitales como redes sociales, correo electrónico, anuncios en línea, así como medios tradicionales como televisión, radio, prensa y publicidad impresa. ➤ Claro y detallado: El mensaje o comunicado debe ser claro, conciso y directo para captar la atención de manera efectiva. ➤ Valor y beneficios: Enfatiza cómo tu oferta puede mejorar sus vidas, resolver problemas o satisfacer sus necesidades. ➤ Creatividad y atractivo visual: Utiliza imágenes, gráficos y diseños atractivos que complementan la promoción para aumentar la retención del mensaje.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Frecuencia equilibrada: Encuentra un equilibrio entre la repetición de tus comunicaciones y la posibilidad de generar saturación o rechazo por parte de la audiencia. Demasiados mensajes pueden ser molestos y pueden ocasionar que el evento sea olvidado. <p>Recepción de inscritos: Se sugiere siempre mantener un enlace de inscripción.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Haz seguimiento por medio idóneo para proporcionar más información sobre la formación y realizar gestión comercial. ➤ A los inscritos remitir comunicación previa confirmando su participación, que incluya información sobre la fecha, hora, lugar y requisitos previos (si los hay) para la formación. <p>Cómo hacerlo: <i>*Revisar protocolo de atención telefónica*</i> <i>*Revisar protocolo de atención por correo electrónico*</i></p> <p>*Nota* Haz uso del <i>CRM</i> para los envíos de promoción y elaboración de enlace de inscripción es esencial en este proceso.</p>
<p><i>Ejecución</i></p>	<p><i>Día de la formación:</i></p> <p>La bienvenida por parte del profesional que lidera la formación es un momento crucial para establecer un ambiente positivo y propicio para el aprendizaje. Se sugiere sea:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Animada.</i> 2. <i>Cordial y cálida.</i> 3. <i>Presentación impecable.</i> 4. <i>Enfatizada a la experiencia.</i> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: 400px;"> <p><i>*Si la capacitación es virtual o híbrida, se recomienda Revisar protocolo de atención virtual o streaming*</i></p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantén una mentalidad flexible y abierta al cambio si es necesario. A veces, durante la implementación, es necesario ajustar el plan original para adaptarse a nuevas circunstancias o información. ➤ Las formaciones deben ser impartidas por instructores o consultores altamente calificados y con experiencia en el tema para asegurar la buena experiencia del empresario.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 34 de 41

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se debe utilizar materiales didácticos actualizados y recursos interactivos para facilitar el aprendizaje del empresario y/o emprendedor. ➤ Se sugiere que el colaborador encargado acompañe al empresario en su participación, asegurándose de que esté aprovechando al máximo los recursos
<i>Evaluación de resultados y certificación</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para evaluar el éxito del evento y realizar mejoras continuas, es pertinente recopilar comentarios de los participantes a través de encuestas de satisfacción o realizar sesiones de retroalimentación. ➤ Si la capacitación es con costo, debemos tener presente el envío de la certificación por parte del aliado a cada participante. ➤ Se sugiere remitir a los participantes las memorias, materiales, presentaciones y recursos utilizados durante la formación. <p>Se recomienda que el equipo de fortalecimiento extienda agradecimientos al empresario por confiar en los servicios de la CCC y reconocer el compromiso con el crecimiento de su negocio.</p> <p>Valor agregado post formación: <i>*si aplica*</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Proporcionar descuentos en recursos exclusivos como bases de datos, investigaciones de mercados, estudios de casos herramientas de gestión, plantillas, informes de investigación y otros materiales que no están disponible públicamente y que puedan ser relevantes para su industria o sector.</i> <i>2. Facilitar oportunidades de networking con otros empresarios, permitiendo el intercambio de experiencias y la creación de alianzas comerciales.</i> <p>*Nota* <i>Finalmente se debe tabular y registrar la gestión de la formación en CRM como asistencias, observaciones y evidencias de impacto.</i></p>
<i>Fidelización</i>	Ciclo continuo de mejora:

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 35 de 41

	<p>Convierte la fidelización en un ciclo continuo de búsqueda de oportunidades, implementación de mejoras y adaptación a cambios del entorno empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza seguimientos con los participantes después de cada formación para recopilar comentarios sobre la aplicación de los conocimientos adquiridos en sus empresas. ➤ Ajustar comentarios a los programas o formaciones futuras si es de impacto o tendencia en la actualidad. ➤ Se debe mantener una relación continua con los participantes. Esto podría incluir envío de recursos adicionales, invitaciones a eventos o formaciones futuras u oportunidades de membresía y descuentos en formaciones con costo. <p>*Nota* Es importante reiterar el compromiso de la CCC en seguir apoyando su crecimiento y desarrollo empresarial.</p>
--	---

PROTOCOLO INCLUSIVO



¡La cámara de comercio de Cartagena es incluyente!

Te presentamos una guía para personas con capacidades diversas (Visual, Auditiva, Física) y personas con condiciones especiales como embarazadas, adultos mayores, con el fin de conservar su bienestar y prestar un servicio único e integral.

Recomendaciones generales

- Para esta población es fundamental, centrar netamente su atención en la persona y sus capacidades y no en su acompañante y la discapacidad.
- Estas personas tienen un turno preferencial y se le da prioridad en la atención, procurando que sea de manera inmediata
- La entrega de información debe ser como la habitual, con una entonación amistosa, cálida y empática. Si es necesario, utilizar otros métodos alternativos para la transmisión acertada del mensaje, haciendo énfasis en una forma gesticulada o gráfica, ajustada a la necesidad.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 36 de 41

- Se sugiere que antes de ayudar, pregúntele si necesita o desea recibir ayuda o ¿cómo desea que se le apoye o colabore?
- Dale tiempo suficiente a la persona para que se exprese y pregunte. No termine sus frases, aunque ya suponga lo que quiere manifestar.
- Permita a las personas con condiciones visuales ingresar al espacio de atención con el perro guía, si es necesario, tenga en cuenta que no son mascotas. En caso tal, quiera guiarlo, debe ubicarse al lado contrario de donde está su guía. Tenga en cuenta que, orientará usando expresiones con relación al cuerpo de la persona, es decir: “En frente de usted, detrás de usted, a su derecha, a su izquierda”.
- Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio.

Recomendaciones específicas

1. Personas en condición física diversa:

<i>Ingreso y sintonía</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención o a su oficina de destino. ➤ Si la persona no utiliza silla de ruedas, ofrézcale un lugar donde pueda sentarse antes de iniciar la comunicación.
<i>Durante la atención</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Busque la forma para que quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al empresario. ➤ Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.

2. Personas en condición visual diversa:

<i>Ingreso y sintonía</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pregúntele el nombre al usuario y/o empresario. ➤ Identificarse para que ella/él sepa con quién se encuentra: Mencionar el nombre, función y la institución en donde se encuentra. ➤ Informe que tiene un turno preferencial y lo llamarán a viva voz. ➤ Guíe a la persona al módulo de atención o a la oficina deseada ubicando su mano en su hombro para facilitar su desplazamiento por el lugar (Si la persona decide no aceptar ser guiada, es
---------------------------	--

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 37 de 41

	<p>necesario que le dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el espacio).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adviértale sobre obstáculos y cosas que no pueden ver, como las características del lugar en que se encuentran o de las personas que estén presentes.
<i>Durante la atención</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La conversación debe fluir normalmente. No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. ➤ Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. ➤ Cuando se entreguen documentos, menciona con claridad cuáles son. ➤ Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe comunicarle a la persona ciega antes de dejarla sola indicando lo que realizará. ➤ El empresario debe ser guiado hasta la salida, de manera cordial y segura previa solución de su trámite/servicio.

3. Personas en condición auditiva diversa:

<i>Ingreso y sintonía</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preséntese e identifíquese mostrando su carné institucional, en donde haya buena iluminación para que la persona pueda reconocer su cara y no deba hacer preguntas. ➤ Si la persona con discapacidad auditiva se encuentra acompañada de un intérprete, dirigirse directamente a la persona con discapacidad y evitar dirigirse al intérprete si la persona no lo manifiesta, si no debemos suministrarle uno para facilitar la entrevista
<i>Durante la atención</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantenga el contacto visual mientras esté dialogando y permítele que visualice su rostro para que lea sus labios. ➤ Hable sin exagerar la vocalización de las palabras (En caso tal, si la persona le pide que le hable con más volumen, use un tono de voz prudentemente más alto, sin sentir que le está gritando. ➤ Si la persona sorda se hace entender a través del español escrito, escríbale frases cortas y sencillas con letra clara sin usar tecnicismos, manteniendo un lenguaje claro y sencillo. ➤ Si se comunica a través de lengua de señas utilice esta forma de comunicación, si usted no lo maneja, infórmese si hay algún funcionario en su establecimiento de salud que lo haga.

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 38 de 41

Plan de contingencia

Esta parte del protocolo nos permitirá estar preparados para solucionar percances con empresarios u usuarios inconformes de la mejor manera en situaciones eventuales de tensión que se presentan inesperadamente, que afectan y generan una reacción negativa al empresario dañando su experiencia con el servicio ofertado.

1. Detección Temprana:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El colaborador debe estar atento y analizar a su interlocutor, conociendo que tipo de usuario para manejarlo de conformidad. Se recomienda estar alerta a los signos tempranos de tensión en el empresario, como lenguaje corporal tenso, tono de voz elevado o expresiones de insatisfacción. ➤ Una detección temprana permite una intervención rápida y efectiva.
2. Mantener la Calma:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El colaborador debe mantener la calma, compostura y evitar reacciones defensivas o confrontaciones. ➤ Respirar profundamente y mantener una postura abierta y amable ayudará a mantener la serenidad en el ambiente. <p style="color: #4F81BD; font-style: italic;">"Entiendo que pueda estar molesto o preocupado. Permítame escuchar con atención su inquietud para poder ayudar de la mejor manera posible."</p>
3. Ofrecer un Espacio Privado.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si es posible y la situación lo requiere, ofrecer al empresario un espacio privado para que se sienta más cómodo al expresar sus inquietudes sin la presencia de terceros.
4. Validación de su estado anímico:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Validar los sentimientos y emociones del empresario sin necesidad de estar de acuerdo con su punto de vista. ➤ Hacerle saber que su opinión es importante para la Cámara de Comercio y que se tomará en cuenta para resolver el problema.
5. Escucha Activa y Empatía:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Escuchar activamente al empresario es fundamental. ➤ Permitirle expresar sus preocupaciones sin interrupciones y demostrar empatía hacia su perspectiva. <p style="color: #4F81BD; font-style: italic;">"Agradezco que nos haya expresado su preocupación." "Entiendo su frustración y lamentamos que haya tenido esta experiencia". "Valoramos sus comentarios, ya que nos permiten mejorar nuestros servicios."</p>

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 39 de 41

6. Investigación de la Situación:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realice una investigación de la situación para comprender completamente el motivo de su inconformidad. ➤ Pregunta de manera respetuosa y precisa para obtener todos los detalles necesarios que te ayuden a abordar adecuadamente su preocupación. <p style="color: #0070C0; font-style: italic;">"Permítame un momento para asegurarme de entender completamente lo que está pasando antes de ofrecer una solución."</p>
7. Información Clara y Precisa:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporciona información clara y precisa sobre los servicios, procedimientos y políticas relevantes para abordar la situación del empresario. ➤ Aclara el malentendido o mala interpretación que pueda haber ocurrido.
8. Búsqueda de Soluciones:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabaja en conjunto con el empresario para buscar soluciones que satisfagan sus necesidades. ➤ Explora opciones y adáptalas a la situación. ➤ Escalar el inconveniente para buscar soluciones: Solicitar al superior apoyo con la situación.
9. Acuerdo y Compromiso:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llega a un acuerdo claro con el empresario sobre las medidas a tomar para resolver su inconformidad. ➤ Asegúrate de que ambas partes estén de acuerdo y comprometidos con la solución propuesta.
10. Tiempo y Plazos:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establece plazos claros y realistas para la resolución de la situación. ➤ Informar al empresario sobre los tiempos estimados para la implementación de las soluciones acordadas.
11. Despedida:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agradécele por su comprensión y aceptación de la solución. ➤ Despídase con cortesía y una sonrisa amable estrechando su mano.

Frases que puede usar en los momentos de relacionamiento con el usuario, empresario o afiliado:

1. Frases de calma:

- *"Estamos conscientes de la situación y estamos trabajando para encontrar una solución."*
- *"Queremos asegurarle que estamos aquí para ayudarle durante esta situación."*
- *"Nos adaptamos a sus necesidades para ofrecerte una experiencia única."*

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 40 de 41

2. Frases de apoyo:

- *"Nuestro equipo está comprometido a brindarle la mejor asistencia posible en estos momentos."*
- *"No dude en contactarnos si necesita cualquier tipo de ayuda o información adicional."*
- *"Estamos aquí para escuchar sus inquietudes y encontrar las mejores soluciones para usted."*

3. Frases de empatía:

- *"Entendemos lo complicado que puede ser para usted enfrentar esta situación."*
- *"Nos preocupamos por nuestros empresarios y su bienestar es nuestra prioridad."*
- *"Comprendemos sus preocupaciones y estamos comprometidos a ofrecerle respuestas y solución oportuna."*

5. Frases de prevención y seguridad:

- *"La seguridad de nuestros empresarios es nuestra máxima prioridad."*
- *"Hemos implementado medidas preventivas para garantizar la seguridad de los trámites o procesos."*
- *"Su satisfacción es nuestra máxima prioridad, haremos lo necesario para garantizarla".*

6. Frases de agradecimiento:

- *"Agradecemos su comprensión y paciencia."*
- *"Quiero agradecerle por su confianza."*
- *"Su comprensión es muy importante para nosotros."*
- *"Agradecemos su lealtad y confianza en nosotros como empresa"*

	MANUAL DE PROTOCOLO EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	Código: ES-M-01
		Versión: 01
		Página: 41 de 41

CONTROL DE CAMBIOS

Edición No.	Sección afectada	Descripción del cambio	Fecha
1	Todos	Creación	23/10/2023

TABLA DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<i>María José Esmeral Sierra</i>	<i>John Hernandez Marrugo</i>	<i>María José Esmeral Sierra</i>
Nombre: María José Esmeral Sierra	Nombre: John Hernandez Marrugo	Nombre: María José Esmeral Sierra
Cargo: Jefe del Centro Integral de Servicios al Empresario	Cargo: Coordinador de sistemas de gestión	Cargo: Jefe del Centro Integral de Servicios al Empresario