

 Seguridad energética	DN-24-12-001	Rige a partir de la fecha de aprobación	
		Versión 4	Página 1 de 17

MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE

Reviso: SOCORRO CARRANZA
ROJAS

Aprobó: ROY VARGAS CARRAZANZA

Tabla de Contenidos

1.Propósito	3
2.Alcances	3
3.Responsables	3
4.Definiciones	3
5.Condiciones generales	4
6. Guías prácticas.....	5
7. Elaboración.....	16

1. Propósito

Los clientes externos en RECOPE son los compradores de combustibles, asfalto y naftas, los transportistas que acarrean dichos productos que ingresan a los planteles de distribución frecuentemente, entidades de gobierno, proveedores y otros. El cliente interno son los colaboradores de RECOPE que interactúan en la prestación de servicios entre dependencias.

Ambos segmentos son usuarios de los productos y servicios que provee la Empresa, por lo cual, en este manual se presentan una serie de principios y guías que permiten a todos los colaboradores de la empresa contar con herramientas de fácil aplicación en materia de servicio al cliente y prestación de servicios.

Este manual tiene como fin facilitar herramientas necesarias para mejorar la calidad en el proceso de atención al cliente. La atención al público y la excelencia en el servicio, constituyen una de las bases fundamentales para el éxito, el prestigio y el desarrollo de nuestra empresa.

2. Alcances

Este manual es de aplicación obligatoria para todo el personal de RECOPE.

3. Responsables

Corresponde a las jefaturas promover el conocimiento de este Manual y velar por su correcta aplicación

4. Definiciones

Usuario: Persona que utiliza ordinariamente algo o que es destinatario de un producto o servicio.

Manual Empresarial: Documentos técnicos, administrativos y /o gestión que contiene reglas de cumplimiento general, sobre una determinada materia de la organización.

Puntos de Contacto: Aquellas áreas dentro de la organización en las que se da interacción entre el cliente y el funcionario de RECOPE.

5. Condiciones generales

5.1 Este manual se desarrolla contemplando lo establecido por RECOPE en su misión, visión empresarial y valores institucionales. Recuerde que realizamos nuestro trabajo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos. (Valor Servicio al Cliente).

Se requiere la comprensión e identificación empresarial de todos los usuarios con los principios y guías establecidos en éste.

5.2 Se definen cinco ejes sobre los cuales se fundamenta el servicio al cliente son los siguientes:

- **Excelencia en el trato y la atención:** La amabilidad y atención dedicada constituyen la mejor manera de decirle al cliente que él es lo más importante. Los clientes estarán satisfechos si el personal los atiende de manera cortés. El cliente espera siempre ser bien recibido y sentirse importante.
- **Capacidad de respuesta:** Actúe con seriedad, seguridad y rapidez en la prestación de servicios. El cliente valora el servicio diligente, ágil y oportuno. El tiempo es el recurso más valioso del cliente; por lo tanto no le haga esperar, porque a nadie le gusta que se le atrase cuando está recibiendo un servicio.
- **Confiabilidad de la información:** La información que se le brinde al cliente, tanto verbal como escrito debe ser confiable y acertada. Asegure la veracidad de la información.

- **Trabajo en equipo:** Implica establecer relaciones de cooperación con el resto del equipo de trabajo y otras áreas de la organización. Mantenga relaciones laborales sanas y armoniosas con sus compañeros de trabajo.
- **Seguimiento y retroalimentación:** Compromiso de darle seguimiento a los requerimientos del cliente tanto interno como externo. Se debe informar al cliente de forma oportuna sobre los resultados de sus inquietudes, sugerencias y requerimientos para mejorar la calidad en el servicio al cliente.

5.3 Los Titulares Subordinados deben velar para que en cada una de las dependencias a su cargo se cumpla con lo siguiente:

5.3.1- Atender las llamadas telefónicas a lo largo de toda la jornada laboral, para lo cual se deberá coordinar con el personal los horarios de almuerzo, giras y otras salidas temporales de los colaboradores de las oficinas, para que siempre quede personal que atienda las llamadas del personal ausente.

5.3.2-Establecer una estrategia de atención telefónica por área o grupos de funcionarios, utilizando las facilidades tecnológicas de los aparatos telefónicos: desvíos de llamadas a otras extensiones, telecaptura, grupo piloto y otros.

5.3.4- Analizar los listados de llamadas telefónicas por dependencia que envía la dirección de Tecnología Informática, con el detalle de llamadas perdidas, duración y destinos de las llamadas, con el fin de tomar las medidas correspondientes para disminuir las llamadas dilapidadas.

6. Guías prácticas

La importancia de saber dirigirnos al cliente es de vital importancia, es la imagen que vendemos, no solo queda bien representada nuestra imagen ante la persona que se acerca a obtener información ó a que sean resueltas sus inquietudes, también La Empresa y el lugar de trabajo donde estemos, ya que los servicios que presta dicha Empresa debe ser dados a conocer de

una manera muy cordial y acertada de modo que el visitante o interesado en conocer más sobre esta Entidad no quede con interrogantes, sino que la información suministrada haya satisfecho las inquietudes del que solicita el servicio.

Si nos enfocamos en los consejos que nos brinda este Manual, podemos darnos cuenta que no solo un buen saludo es el que hace que el cliente ó usuario se sienta bien atendido o que sus comentarios sean bien aceptados, hay que hacerle sentir al cliente que su opinión juega un papel fundamental que puede contribuir en el mejor desempeño de las funciones laborales.

Si transmitimos al cliente esa sensación de que sus comentarios son valiosos para nuestro crecimiento como Empresa, aprenderemos que en ocasiones es importante tener en cuenta la opinión de los demás y sus críticas constructivas las cuales ayudan al enriquecimiento de una buena atención al Usuario.

Los pilares del servicio al cliente definidos en el apartado de Condiciones Generales de este manual son el punto de partida para el desarrollo de las guías prácticas de servicio.

Estas guías prácticas contienen elementos de fácil aplicación, los cuales debe conocer y utilizar en la prestación de servicios. Las guías ayudarán a los colaboradores y a la organización en el proceso de estandarización de servicios propiciando a mediano y largo plazo una cultura de servicio al cliente.

Guía de servicio # 1: Cualidades y actitudes.

La actitud hace la diferencia, procure mantener una actitud positiva en su sitio de trabajo y proyecte esa actitud a sus compañeros de trabajo y a los usuarios con los que interactúe. Los trabajadores de RECOPE deben propiciar las siguientes actitudes y cualidades

- Autoestima y comunicación positiva: Procure mantener una autoestima alta, esto le permitirá comunicarse de manera adecuada.
- Discreción: Ser discreto significa guardar para usted las confidencias, sean relativas a la Empresa, de sus compañeros, o de orden personal.
- Innovación: Proponer y recomendar la aplicación de mejoras continuas en tareas y actividades, con la finalidad de hacerlas más eficientes, ágiles y que sobre pasen las expectativas de los clientes.
- Puntualidad: Llegue puntual a su trabajo y a las reuniones que se le invita o convoca.
- Responsabilidad: Cumplir con sus compromisos en cantidad, calidad y tiempo de cualquier asunto requerido o prometido a un cliente.
- Trabajo en equipo: Trabaje en equipo con sus compañeros, con sus colaboradores o con sus jefaturas. Disfrutar de hacer cosas con otra persona genera sinergia, que son resultados mayores a los logros individuales de las partes.
- Superación: Busque siempre la forma de superar los obstáculos en la ejecución de sus tareas.
- Lealtad: No critique a la Empresa en público; ya que al hacerlo denotaría pobreza moral, falta de integridad y ética.
- Resistencia al cambio: Esté dispuesto a aprender, siempre existe una manera de hacer mejor las cosas, esté abierto a sugerencias, nuevos sistemas informáticos o cualquier otro cambio que ayude a mejorar el proceso que tiene a su cargo.
- Compromiso: Comprométase con la excelencia. Busque siempre la excelencia en lo que haga, comprométase con la mejora continua. Mantenga altos estándares.

Guía de servicio # 2 Imagen.

Los colaboradores de RECOPE deben cuidar su presentación personal pues con ella se proyecta la imagen empresarial. Recuerde que los usuarios tardarán solamente siete segundos en formarse una primera impresión y que

no existe una segunda oportunidad para revertir esa primera impresión en la mente del cliente. Esta guía contempla la imagen desde la óptica de la presentación personal de los colaboradores como la imagen empresarial.

PRESENTACIÓN PERSONAL

- Utilice ropa adecuada para trabajar, que luzca limpia y ordenada.
- Evite el uso de vestimenta de índole política, deportiva o de cualquier otra naturaleza que vaya en contra de la Empresa.
- En la Empresa está prohibido el uso de: Ropa demasiado ajustada o transparente, pantalones cortos, pantalones de mezclilla con agujeros, faldas o vestidos muy cortos, blusas cortas, de tirantes, con escotes pronunciados o aberturas en la espalda. Uso de “piercing” en áreas visibles, botas de tipo militar, zapatos deportivos (Tenis) y ropa de equipos deportivos.
- En lugares donde no sea obligatorio el uso de uniforme se recomienda que las mujeres utilicen: vestido o enagua sencilla, pantalón formal, blusas camiseras con manga corta o larga, zapatos formales de vestir. El maquillaje, peinado y accesorios discretos. Los hombres deberán procurar utilizar camisas tipo polo o de botones, ya sea de manga larga o corta, pantalón formal, zapato cerrado tipo mocasín o de cordón.

La imagen empresarial no se limita al uso de íconos y elementos identificadores de la Empresa, se trata de relaciones personales y productos con atención y servicio a los clientes internos y externos (usuarios) de calidad.

En su área de trabajo considere:

- Muéstrese ordenado y organizado.
- Tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

- Vele por que su área de trabajo, mobiliario, equipos y herramientas de trabajo se mantengan limpios y en condiciones seguras.
- Mantenga despejado su sitio de trabajo para utilizarlo durante el servicio que provea.
- Evite que en su sitio de trabajo se exhiban objetos, afiches, recortes de revista o periódicos obscenos que comprometan la imagen de la Empresa.

Guía de servicio # 3: Servicio personalizado.

Cuando atienda a un cliente, promueva que éste se sienta comprendido, importante, seguro y cómodo. Aplique las siguientes recomendaciones:

- Establezca contacto visual con sus clientes desde que se aproximan a solicitar sus servicios.
- Al recibir al usuario en su área de trabajo, salude con cortesía, esté dispuesto a brindar ayuda y a escuchar con atención lo que requiere.
- Llámelo por su nombre, si no se conocen, pregúntele el nombre y le da a conocer el suyo.
- Evite el uso de sobrenombres, o sustitutos del nombre tales como “mi amor, cariño, gordito(a), negro(a), entre otros.
- Use un tono de voz adecuado.
- Muéstrese abierto a las sugerencias y recomendaciones y aporte soluciones a los asuntos por los cuales el cliente le visita.
- Despídase de su cliente y al mismo tiempo agradezca su visita.
- Comprométase con su trabajo, el usuario valora su interés y su deseo de recorrer la milla extra para ayudarlo.
- Mantenga discreción laboral, procure no divulgar la información que suministran los usuarios, recuerde mantener la confidencialidad de la información.
- Evite las siguientes conductas: mascar chicle, utilizar vocabulario soez, escribir en las computadoras mientras el cliente tiene la palabra, comer, bostezar, quitarse los zapatos, tener posturas inadecuadas,

llamarlo por sobrenombres, hablar por teléfono mientras se encuentra con el usuario (excepto que sea imprescindible), revisar su celular mientras atiende al usuario.

Guía de servicio # 4: Atención telefónica.

Al hablar por teléfono, debe considerarse que a través de la voz se puede captar y transmitir estados de ánimo, actitudes, así como información valiosa por medio de nuestro interlocutor. Haga que su voz suene entusiasta y agradable. Tome en cuenta lo siguiente:

a) Atienda de manera pronta tanto el teléfono que se la ha asignado a usted como el de su compañero. Éste no debe timbrar más de una vez.

b) Al contestar una llamada cumpla con esta secuencia:

- Salude (buenos días, buenas tardes o buenas noches).
- Identifique la Empresa o el área donde labora.
- Indique el nombre de quien atiende y de inmediato póngase al servicio de la persona y escúchela hasta que ésta termine.
- Llame al usuario por su nombre, en caso de que no lo haya indicado, pregúntele y siga llamándole por él.
- Si necesita ausentarse de su puesto de trabajo, desvíe su teléfono a la persona que su jefe designe para tal fin. Informe a sus compañeros que estará ausente de manera que puedan informar a los usuarios que requieran de sus servicios.
- Si requiere transferir una llamada, indíquele al cliente la posibilidad de marcar el número de extensión, si no la conoce búsquela en la herramienta del “Directorio Interno de la empresa”. Asegúrese de obtener respuesta del área a la que está tratando de contactar antes de colgar.

- Recuerde que es obligación de cada uno de los colaboradores mantener el Directorio Interno de la Empresa, por lo tanto, si su número de extensión cambia o si se traslada a otra dependencia de la Empresa, actualice sus datos en el directorio.
- Si la llamada no es para usted, anote el mensaje y entregue el mismo a la persona indicada, quien deberá devolver la llamada a la mayor brevedad posible.
- Agradezca la llamada y deje que el cliente cuelgue primero.

c. Evite los siguientes comportamientos mientras atiende a una persona por el teléfono:

- Comer, gritar, conversar con otras personas. No haga esperar a alguien en el teléfono a no ser que sea totalmente necesario. Pregúntele primero si puede esperar o prefiere llamar en otra ocasión.
- No tenga puesta música o una emisora de radio cuando tiene a alguien esperando en el teléfono.
- Evite utilizar palabras o frases que puedan afectar el buen trato con los clientes o que puedan ser interpretadas con doble sentido.

Guía de servicio # 5: Atención consultas medios digitales.

Cada vez es más común entre los usuarios el uso de herramientas tecnológicas para solicitar información o servicios, se detallan seguidamente una serie de recomendaciones sobre el uso de medios digitales como herramienta para atender y evacuar consultas.

CORREO ELECTRÓNICO

- Recuerde que la dirección de correo electrónico suministrada por la Empresa es de uso empresarial, evite suministrar esta dirección para recibir información personal.

- Cuando escriba un correo electrónico, coloque siempre en el espacio ASUNTO, un título o nombre que refleje el contenido del correo, esto sirve de guía para el destinatario del mismo.
- Coloque el asunto en letra mayúscula.
- Todo correo enviado debe contener firma, respete el formato que suministre el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, no varíe el mismo sin autorización empresarial.
- Al redactar correos utilice lenguaje concreto, sencillo y puntual. No utilice letras mayúsculas, negrita, letras en tamaño grande, que se interprete como llamadas de atención.
- Asegúrese de que puede suministrar la información solicitada, recuerde que por la naturaleza del negocio, existe información confidencial que no puede ser transmitida a terceros.
- Antes de enviar el correo, revise la ortografía, la redacción y asegúrese de estar respondiendo lo que el usuario solicitó.
- Si tiene dudas sobre lo que se consulta, contacte al usuario y asegúrese de cuál es la información que requiere.
- Si sale de vacaciones, deje un mensaje en el correo indicando cuando regresará y quien atenderá sus asuntos en su ausencia.

CHATS

- Responda lo más rápido posible los chats que recibe, por lo general, los estos se utilizan para contactar con prontitud a un usuario.
- Utilice el chat para consultas puntuales, rápidas y concretas.
- Evite enviar fotografías, chistes o cualquier otra información que no tenga relación con el quehacer de la Empresa.

PORTAL WEB

- Navegue en el portal web empresarial. El portal contiene mucha información fácil de acceder, es un medio para evacuar consultas con prontitud. Si usted conoce el portal podrá orientar a los usuarios correctamente y promover su uso.
- Si recibe una consulta por medio del portal, recuerde que la Empresa ha definido especialistas en temas y procesos relevantes del quehacer empresarial, traslade la consulta con el especialista en tema.

Guía de servicio # 6: Atención usuarios con necesidades especiales

Como empresa del estado se tiene especial obligación de acatar las políticas y directrices emanadas del Gobierno Central.

Esta guía, proporciona sugerencias para la atención de usuarios con necesidades especiales, tal como lo establece la Ley N° 7600 "Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad". Dentro de las personas que merecen un servicio preferencial podemos citar: personas con alguna discapacidad (en sillas de ruedas, no videntes, sordomudos, entre otros), adultos mayores, mujeres embarazadas, padres de familia con hijos pequeños (bebés en brazos) entre otros.

- Cuando deba interactuar con personas con alguna necesidad especial, aplique las siguientes recomendaciones (como mínimo):
- Intente colaborar al máximo con estos usuarios.
- Pregunte si requieren asistencia, si necesitan ser guiados o acompañados durante su visita.
- La discapacidad física, generalmente, no significa discapacidad mental. Atiéndalos con cortesía, pero no los haga sentir inútiles.

- Identifique la discapacidad del usuario y ayúdelo de acuerdo con su necesidad específica.

Guía de servicio # 7: Funcionarios en puntos de contacto

Existen dentro de la organización puntos de contacto con el usuario que revisten especial importancia, es la primera interacción de los usuarios con la Empresa, por su relevancia se incluye en este Manual, una guía para los funcionarios que se desempeñan como recepcionistas y oficiales de seguridad.

RECEPCIONISTAS

- Haga sentir a cualquier usuario bienvenido cuando ingresa en las instalaciones de la institución.
- Recuerde que usted es la primera impresión del usuario, su rostro refleja la imagen de la empresa.
- Sonría al usuario, use un tono de voz adecuado, dedique el tiempo necesario para atender al usuario y guiarlo antes del ingreso a las instalaciones de la Empresa.
- Conozca a los funcionarios de la empresa, la distribución de las áreas en el edificio y/o plantel, esto facilitará su trabajo y causará una magnífica impresión a los visitantes de la institución.

OFICIALES DE SEGURIDAD

- Este es otro punto de contacto importante para la organización, el oficial de seguridad es la cara de la empresa para aquellos visitantes que ingresan a los planteles de distribución, su trato y atención son el primer servicio que reciben los usuarios, por lo tanto:
- Sea amable con el visitante, salude.
- Explique al visitante que por políticas empresariales debe registrar los datos de las personas que ingresan a la empresa así como el vehículo.

- Guíe a los usuarios, procure dar indicaciones claras y precisas sobre la ubicación de las oficinas y de la persona a la que busca.
- En caso de estar en un plantel de distribución, explique al usuario las medidas de seguridad que debe respetar durante su permanencia en el plantel.

Guía de servicio # 8: Manejo de clientes disgustados

Cuando un cliente se encuentra disgustado por el servicio que se la ha brindado, requiere que usted aplique una gran inteligencia emocional y madurez para atenderlo. Se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Escuche con atención
- No interrumpa al cliente mientras éste hable
- Asuma lo planteado por el cliente y la responsabilidad que le corresponda ante el hecho en particular.
- Discúlpese con el cliente y dé muestras de una real consideración de lo sucedido e identifíquese personalmente.
- No desmienta al cliente, no eleve el tono de voz aunque el cliente esté gritando.
- En la comunicación se debe tener paciencia, habilidad y compromiso.
- Si siente que perderá el control mejor solicite ayuda.
- Explique al usuario cuál es el protocolo de atención de quejas y reclamos establecido en la organización, indique que se procederá a dar trámite a su queja.
- De seguimiento al caso, asegúrese de que se le brindó una respuesta al usuario.

Guía de servicio # 9: Contraloría de Servicios

La empresa cuenta con una Contraloría de Servicios encargada de la atención de quejas, consultas o sugerencias por parte de los clientes internos y externos. Mantenga la siguiente información en un lugar de fácil acceso para cuando requiera transmitirla.

- Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Ubicación: Calle 108, Ruta 32. Km 0, San Francisco de Goicoechea, Edificio Hernán Garrón Salazar, piso 9.
- Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr
- Teléfonos: 2284-2852, 2284-2853, 2284-2855.
- Fax 2257-1781.
- Whatsapp: 8322-0530

Adicionalmente, considere:

- Las quejas relacionadas con la calidad, cantidad y precio de los combustibles aplicados en las estaciones de servicio deben presentarse en Autoridad Reguladora de Servicios Públicos a la dirección usuario@aresep.go.cr, teléfono 2506-3200.
- Las actividades anómalas sobre el almacenamiento de combustibles en lugares no autorizados se deben reportar al Ministerio de Salud de la zona.
- La venta irregular de combustibles en lugares no autorizados se debe reportar a la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio del Ambiente Energía, teléfono 2223-7808.
- Si la inquietud del usuario se relaciona con el proceso de compra de combustibles en planteles, indíquele que debe comunicarse con la Plataforma de Información de RECOPE al teléfono 2550-3737.
- Si tiene algun reclamo o inquietud, diríjase al Departamento de Servicio al Cliente al teléfono 2550-3731, correo electrónico servicioalcliente@recope.go.cr .

7. Control de modificaciones

Nº de cambio	Descripción del cambio con respecto a la versión anterior	Apartado
1	Todo el documento ha sido modificado	Todos

8. . Elaboración

Este documento fue elaborado en esta versión por: Vilma Ramírez Aglietti y Leslie Barboza Zumbado