



Portada

:

MANUAL CORPORATIVO SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.



31 enero 2023

Nombre de la Empresa:

KID'S FITNESS

Logo y Esloga:



Autores:

Wanda Espino

Tirson Mejía

Wildinson Rosario

Fecha de edición:

31 enero 2023

Índice.

Introducción:	1
Resumen ejecutivo:	2
SECCIÓN 1: CONTEXTO EMPRESARIAL	4
1.1 Descripción de la empresa y ubicación.....	5
1.2 Actividad económica de la empresa.....	5
1.3 Reseña histórica.....	6
1.4 Filosofía de negocios.....	7
1.4.1 Misión.....	7
1.4.3 Valores.....	7
1.4.2 Visión.....	7
1.5 Objetivos organizacionales enfocados al cliente.....	7
1.6 Estructura de la empresa.....	8
1.7 Productos y servicios que ofrece.....	9
SECCIÓN 2: CONTEXTO DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EMPRESARIAL	11
2.1 Conceptualización de servicio y atención al cliente.....	12
2.2 Importancia de ofrecer un servicio y atención al cliente de excelencia.....	12
2.3 Objetivos del servicio y atención al cliente.....	12
2.4 Modalidades del servicio y atención al cliente.....	13
2.4.1 Servicio y atención al cliente presencial.....	13
2.4.2 Servicio y atención al cliente telefónico.....	13
2.4.3 Servicio y atención al cliente virtual.....	14
2.5 Mercado meta o perfil del cliente.....	14
SECCIÓN 3: PERFIL DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EMPRESARIAL	15
3.1 Conceptualización del proveedor de servicio y atención al cliente presencial.....	16
3.2 Perfil competencial del proveedor de servicio y atención al cliente modalidad presencial.....	16
3.3 Perfil competencial del proveedor de servicio y atención al cliente modalidad telefónica.....	17
3.4 Perfil competencial del proveedor de servicio y atención al cliente modalidad virtual.....	18
SECCIÓN 4: PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EMPRESARIAL	19

4.1 Conceptualización de protocolo de servicio y atención al cliente.	20
4.2 Protocolo de servicio y atención al cliente modalidad presencial.	21
4.3 Protocolo de servicio y atención al cliente modalidad telefónica	22
4.4 Protocolo de servicio y atención al cliente modalidad virtual.	23
SECCIÓN 5: POLITICAS Y ESTRATEGIAS CLAVES EN EL SERVICIO Y	
ATENCIÓN AL CLIENTE EMPRESARIAL.	24
5.1 Conceptualización políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente.	25
5.2 Políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente modalidad presencial.	26
5.3 Políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente modalidad telefónica.	28
5.4 Políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente modalidad virtual.	29
Conclusión.	31
ANEXOS:	32
Perfiles de los autores:	32

Introducción:

En esta introducción de este documento de proyecto final de grado, en el módulo 3, de la tarea número 1, del diplomado de “GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE”, de parte de los integrantes del equipo número 3, de la universidad abierta para adulta (UAPA), dirigida por la facilitadora Eliana Campos Taveras, les presentamos nuestro proyecto de grado.

El objetivo de este proyecto de grado, es para implementar una propuesta de mejorar en la gestión integral de servicio y atención al cliente, para una empresa de la República Dominicana, y la cual, tenga debilidades o carencias en sus servicios a los clientes, con el fin de fortalecer e innovar las estrategias y políticas del servicio al cliente y así satisfacer las necesidades de los usuarios.

La empresa que escogimos para este proyecto, es una empresa educativa privada, llamada **Kid's Fitnes**, que tiene más de 10 años en función en el país, ofreciendo servicios educativos, deportivos, psicologías conductuales y musicales para los niños de 2 meses de nacido hasta los 16 años de edad.

Nos gustó, el hecho de poner nuestro proyecto a esta empresa y compartirlo hacia ellos, porque vimos la importancia que puede tener una empresa educativa con un buen servicio al cliente, donde los padres que son los clientes puedan estar satisfechos con el servicio y la experiencia vivida por parte de la empresa.

La metodología que sé usó en este proyecto de grado fueron; la investigación contextual empresarial, los análisis de fortalezas y debilidades del servicio y atención al cliente en las tres modalidades; presenciales, telefónicas y virtuales, también, realizamos protocolos y políticas de mejorar con el propósito de que se cumpla en la empresa.

Resumen ejecutivo:

El presente proyecto realizado para la empresa educativa privada **Kid's Fitnes**. Esta empresa está conformada por la presidente ejecutiva Ninoska Rondón y el socio Irving Rondón. La dirección de la empresa está según el mapa y la registración de la empresa: La dirección de Kid's Fitness, se encuentra C. P.º de los Locutores 58, Santo Domingo.

Como resumen de este proyecto, podemos describir que la empresa Kid's Fitnes es una empresa educativa que imparte desarrollo educativo tanto en la terapia, psicológica, física y método específico para la calidad de los niños. Para este módulo 3 de este proyecto tenemos 5 sección, la cual fueron importancia para la implementación de mejorar hacia la calidad del servicio y atención al cliente. Este trabajo este compuesto por 5 secciones y cuáles son:

En la primera sección, habla sobre el contexto descriptivo empresarial de la empresa, donde habla los inicios de la empresa, la historia, sus filosofías empresariales, el logo de la empresa como el eslogan, también se describe la meta del mercado, la estructura y los productos y servicios que brinda el centro educativo.

Para la segunda sección, tenemos el contexto de servicio y atención al cliente. Consiste en conceptualización y describir la importancia del servicio y atención al cliente, definir y resumir las modalidades de que presenta en la empresa, al igual que explicar las necesidades, percepciones, motivos y expectativa que tiene el cliente en las diferentes modalidades.

Tercera sección, el perfil del proveedor del servicio y atención al cliente de la empresa. En esta tercera, habla de los perfiles que deben realizarse la empresa hacia su proveedor, tomando en cuenta su capacidad, habilidad, conocimiento y procedimiento técnico que debe aplicarse dentro de la empresa.

Cuarta sección, los protocolos que debe aplicar hacia los proveedores de servicio al cliente en las diferentes modalidades. Para aplicar los protocolos en la empresa, debemos reglamentar funciones y responsabilidades que deben seguir los proveedores de servicios, para poder garantizar y mejorar la eficiencia de la empresa.

Quinta y última sección, las políticas y estrategias claves en el servicio al cliente en las diferentes modalidades. Esta última parte nos habla de las políticas que debe implementar en la empresa con respecto al servicio y atención al cliente, porque la política es una conducta y hábito que se rige en la empresa hacia sus colaboradores, con el fin de gobernar, educar y mantener las buenas acciones y culturales en la empresa.

Luego de terminar las secciones de este proyecto, sé en cuenta las conclusiones, anexos y los perfiles de los autores que pusieron en pie este proyecto.

SECCIÓN 1: CONTEXTO EMPRESARIAL.



1.1 Descripción de la empresa y ubicación.

1.2 Actividad económica de la empresa.

1.3 Reseña histórica.

1.4 Filosofía de negocios.

1.4.1 Misión

1.4.2 Visión

1.4.3 Valores

1.5 Objetivos organizacionales enfocados al cliente.

1.6 Estructura de la empresa.

1.7 Productos y servicios que ofrece.

1.1 Descripción de la empresa y ubicación.

Kid's Fitness es una empresa educativa privado, que brinda diferentes servicios educativos, terapéuticos y desarrollo infantil a través de actividades estratégicas físicas y cognitivas, como herramienta y metodología avanzadas para el crecimiento de los niños. La empresa abarca niños desde los seis meses hasta los diecisiete años cubriendo las diferentes etapas del crecimiento de los niños, niñas y adolescentes sin importar su condición.

La dirección El centro se encuentra ubicado en C. P. ° de los Locutores 58, Santo Domingo 10147.



1.2 Actividad económica de la empresa.

El centro educativo infantil (Kid's Fitness), es un centro educativo que ofrece buenos servicios para los niños en su capacitación, formación y desarrollo del crecimiento en su niñez.



1.3 Reseña histórica.

Kid's Fitness, es centro educativo, recreativo y de terapia especializada que se fundó el 4 de abril del 2005, por la Lic. Ninoshka Rondón y quien emprendió por tener un centro de educación infantil con el objetivo de ofrecer un mejor calidad educativa y formación personal, para los niños entre los 2 meses de nacidos y los 17 años, sin importar su condición física o mentales, sino apoyándolos a mejorar con programas específicos y desarrollados con profesionales elite en el ámbito educativo, psicólogo y entrenador deportivo.

Todo esto logrado con metodologías norteamericanas y locales, que permiten de forma única estimular a los niños y niñas en la potencialización de las inteligencias múltiples, trabajando de forma integrado la estimulación motora, sensorial, auditiva, visual, musical, vestibular, propioceptiva, bilateralidad, entre otros, mediante nuestro programa preescolar Frist Steps y nuestros programas vespertinos.

Logrando en los niños y niñas superar los hitos del desarrollo que pueden impedir que los mismos logren tener éxito en su vida educativo hasta ser adultos, asimismo contamos con una programación de intervención transitoria que, para niños dentro del espectro y otras condiciones, crear nuevos hábitos y se más funcionales para de esta forma cuando se inserten en la vida escolar formar tengan herramienta que le permitan alcanzar grandes logros dentro de su condición.

En el año 2014, todo nuestro programa recibió el aval de la Sociedad Dominicana de Pediatría, por el gran impacto que ejercen de la niñez dominicana.



1.4 Filosofía de negocios.

1.4.1 Misión

Educar a través del movimiento a todos los niños sin importar su condición, dentro de un ambiente no competitivo y retador, estimulando su creatividad y curiosidad natural.

1.4.2 Visión

Ser parte íntegra del crecimiento y desarrollo psicomotor de niños y niñas de temprana edad y de sus padres nos perciban como parte importante de su núcleo familiar confiándonos la educación temprana de sus hijos.

1.4.3 Valores

- Honestidad
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Respeto
- Ética
- Equidad.

1.5 Objetivos organizacionales enfocados al cliente.

Los objetivos organizacionales orientados al cliente en los que se enfoca el centro Kid's Fitness principalmente es en ofrecer servicios de excelencia y atención al cliente de la más alta calidad buscando cubrir y cumplir las necesidades de los clientes de manera que queden satisfechos y siempre tengan preferencia por elegir este centro. Cumplir con los valores establecidos por la empresa es otro de sus objetivos ya que estos valores están orientados al trato y al respeto que se le debe al público ya que la empresa es de servicios prácticamente se debe a sus clientes.

Ofrecer ayuda a los clientes siempre de forma activa independientemente de la modalidad por la que se requiera la ayuda, estar siempre atentos a las necesidades de los pequeños que ocupan el centro a la mayor brevedad posible. Ya que Kid's Fitness es un centro especializado de desarrollo que abarca niños sin importar su condición debido a los diferentes programas que contiene diseñados para ajustarse a cada niño, es obligatorio ofrecer un trato personalizado a cada cliente ya que cada uno de ellos presenta una necesidad o característica diferente.

1.6 Estructura de la empresa.

Centro Kid's Fitness, tiene un sistema organizacional muy estructurado para su formato educativo y desarrollo, que contiene una organización formal con diferentes niveles de mandos y funciones, desde más alto hasta los subordinados. En la actualidad cuenta con más de 50 empleados, además está conformado por cuatro direcciones en la empresa con diferentes salones y departamentos que componen la empresa.

A continuación, los cuatros direcciones de la empresa son:

Dirección del Daisy Gran: Esta dirección se encarga en gestionar y controlar la parte de los recursos y servicios que brinda las diferentes funciones de los salones de la empresa, tales como; salón de belleza, salón de arte, salón, masaje, estímulo musical, cafeterías y más.

Dirección Deportiva: Aquí se gestiona y controla las funciones deportiva y creativa de la empresa, como son; salón de natación, taekwondo, de juegos, GYM y Fitness.

Dirección Académica: Esa dirección se encarga en planificar, organizar, evaluar y retroalimentar todos los procesos del sistema de gestión académica de la empresa.

Dirección administrativa: Esta función en que se encargan de administrar y controlar los recursos económicos, humanos, financieros, marketing, tecnológicos y mantenimiento de la empresa.



1.7 Productos y servicios que ofrece.

El servicio que ofrece en el mercado el centro educativo de forma individual o combinados, incluyendo la sala de tareas gratis. A continuación, los servicios y programas desarrollo y educativa son:

Play Gym: Esta es la sesión donde se introducen a los más pequeños al equipo creativo para escalar. En este equipo los niños juegan de manera divertida y aprenden a moverse por encima, por debajo, a través, alrededor y sobre el aparato de una manera segura.

Parent & Child: Utiliza movimientos y equipos colocados de manera muy creativa para desarrollar la coordinación, la toma de conciencia de su cuerpo y el reconocimiento de las palabras.

Movement Education: Este programa es apropiado para niños de 4 y 5 años, cuya curiosidad provee la motivación para el aprendizaje.

Fitness: Consiste en diferentes rutinas de ejercicios, orientados a jóvenes que requieren una vida activa y necesitan potenciar sus capacidades cognitivas, así como aquellos que necesitan quemar energías extras.

Natación: Completo programa que trabaja desde la adaptación al medio acuático, el control de la respiración y lograr la confianza hasta el perfeccionamiento de estilos olímpicos.

Estimulación Musical: Utilizamos la metodología de Kindermusik® en nuestras clases, la cual es ideal para potenciar la inteligencia matemática, patrones, disciplina, entre otras a través de ritmos y melodías.

Taekwondo: Desarrolla las habilidades el uso del cuerpo. Inculca en los estudiantes respeto, disciplina, seguridad y dominio propio.

Sala de Tareas Bilingüe: Contamos con una supervisora que puede asistir a los niños en inglés y español con sus tareas, además de una computadora con acceso a internet bajo supervisión.

Fitness First Steps: Trabaja las estimulaciones de las inteligencias múltiples mediante el desarrollo y la potencialización de las destrezas necesarias para el correcto desarrollo de los niños desde los 3 meses de nacidos hasta los 5 años.

Fitness S.O.S: Un programa de educación nutricional y ejercicios para combatir la obesidad y la delgadez extrema en niños y adolescentes.



SECCIÓN 2: CONTEXTO DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EMPRESARIAL.



2.1 Conceptualización de servicio y atención al cliente.

2.2 Importancia de ofrecer un servicio y atención al cliente de excelencia.

2.3 Objetivos del servicio y atención al cliente.

2.4 Modalidades del servicio y atención al cliente

2.4.1 Servicio y atención al cliente presencial.

2.4.2 Servicio y atención al cliente telefónico.

2.4.3 Servicio y atención al cliente virtual.

2.5 Mercado meta o perfil del cliente.

2.5.1 Conceptualización de cliente, usuario o consumidor.

2.5.2 Principales necesidades del cliente al ser atendido.

2.5.3. Principales percepciones del cliente a ser atendido.

2.5.4 Principales expectativas del cliente al ser atendido.

2.5.5 Principales motivos de insatisfacción en el cliente al ser atendido

2.1 Conceptualización de servicio y atención al cliente.

El servicio y la atención al cliente son todas aquellas acciones y actuaciones que un proveedor de productos o servicios presta a un cliente buscando satisfacer todas las necesidades del mismo. Esto puede darse antes, durante o incluso después de la venta o adquisición del servicio.

2.2 Importancia de ofrecer un servicio y atención al cliente de excelencia.

La importancia que tiene el ofrecer un servicio de calidad y una atención al cliente de excelencia es la clave para el éxito o fracaso de un empresa ya que sustentar la empresa y mantenerla vigente además de hacerla crecer depende en gran medida de los clientes que tiene y de la capacidad de la empresa para crear una fidelización y compromiso por parte del cliente hacia ellos, es simple, un mal servicio y una atención al cliente deficiente crea clientes insatisfechos y por ende baja en productividad e ingresos empresariales.

2.3 Objetivos del servicio y atención al cliente.

Los objetivos del servicio y la atención al cliente son brindar un servicio que ofrezca plenitud y confianza al cliente haciendo que este siempre tenga prioridad ante la marca y los productos o servicios que ofrece.

En este tipo de empresa o institución es importante el manejo de la empatía ya que nuestros clientes son niños y merecen preferencia ante el entendimiento y la paciencia que les precede. Otro objetivo del servicio y de la atención al cliente es satisfacer las necesidades del consumidor haciendo que se sienta a gusto con el servicio, que el cliente sienta que es importante y que sus quejas, reclamos y dudas son atendidos de la mejor manera posible.



2.4 Modalidades del servicio y atención al cliente.

Las modalidades del servicios y atención al cliente en la empresa, son muy importante en las organizaciones de hoy en día, ya que son estrategias claves para la empresa, porque ayuda a facilitar los servicios del cliente en diferentes categoría o modo, por la cual, el usuario tendrá comodidad de interactuar a un representante de servicio desde lo presencial hasta lo virtual, con el fin de asegurar y satisfacer las necesidades del cliente.

2.4.1 Servicio y atención al cliente presencial.

El servicio y atención al cliente presencial requiere contacto directo (cara a cara) entre el proveedor y el consumidor, a pesar de los avances tecnológicos la atención presencial sigue teniendo mucha importancia ya que el interactuar entre empresa y cliente en ocasiones puede brindar más confianza y una mayor seguridad al cliente.

En el caso de la empresa Kid's Fitness, esta cuenta con un local físico donde se desarrollan los diferentes servicios y las diferentes actividades que imparte el centro, este local permite brindar asistencia presencial ante dudas u otras necesidades de clientes fieles o de posibles clientes nuevos. En el centro se ofrece un trato personal cara a cara buscando orientar y dar un trato afable y personalizado a cada niño, adolescente o padre que lo necesite.

2.4.2 Servicio y atención al cliente telefónico.

El servicio y atención al cliente telefónico se utiliza con el propósito de resolver necesidades sin la necesidad de presencia física. Es muy utilizado a la hora de aclarar dudas, inquietudes y en muchas ocasiones resolver conflictos y manejar reclamos.

Kid's Fitness cuenta con servicio de atención telefónica donde se brinda asistencia a todo el público que guste comunicarse en busca de informaciones o manejo de otro tipo de necesidades, si bien, en ocasiones este sistema presenta debilidades en los largos tiempos de espera al cliente, el centro trabaja día tras día para perfeccionar el trato al cliente en cualquiera de las modalidades que la empresa utiliza.

2.4.3 Servicio y atención al cliente virtual.

El servicio y atención al cliente virtual es el más innovador de todos ya que incluye el uso de redes en la asistencia al cliente. La atención virtual puede ser mediante chats en línea, mediante página web, video llamadas por diferentes plataformas, mensajería móvil entre otras opciones. El centro Kid's Fitness actualmente a pesar de contar con una página web, no cuenta con atención al cliente virtual, debilidad que se espera trabajar más adelante.

2.5 Mercado meta o perfil del cliente.

Los servicios de la empresa Kid's Fitness están dirigidos a un nicho de mercado con aceptación de diversas culturas, niños con condiciones de edades entre dos meses a dieciséis años de diferente sexo, etnia, economía, color, raza y más, analizando las necesidades de los clientes para que tanto los padres como los niños puedan disfrutar y beneficiarse de todo lo que el centro ofrece.



SECCIÓN 3: PERFIL DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EMPRESARIAL



3.1 Conceptualización del proveedor de servicio y atención al cliente presencial.

3.2 Perfil competencial del proveedor de servicio y atención al cliente modalidad presencial.

3.3 Perfil competencial del proveedor de servicio y atención al cliente modalidad telefónica.

3.4 Perfil competencial del proveedor de servicio y atención al cliente modalidad virtual.

3.1 Conceptualización del proveedor de servicio y atención al cliente presencial.

El concepto de un proveedor de servicio y atención al cliente presencial, podemos decir, que es un representante o asesor de servicio que interactúa cara a cara con el cliente. El proveedor de servicio presencial se centra en atender las necesidades que el consumidor desee en este momento, la cual puede ser; solicitud, quejas, reclamos, contrato, devolución, dudas o informaciones del servicio.

El objetivo principal de proveedor de servicio y atención al cliente de manera presencial, es asegurar la satisfacción y la experiencia vivida que un cliente puede experimentar al comprar un producto de manera presencial, con el fin de crear una fidelidad con el cliente.

3.2 Perfil competencial del proveedor de servicio y atención al cliente modalidad presencial.

Las competencias técnicas que deben tener un proveedor de servicio y atención al cliente bajo la modalidad presencial. Primeramente, los proveedores de servicios deben ser estudiante de término universitario. Tener conocimientos de servicios y atención al cliente, la negociación y la comunicación efectiva, también aportar habilidades de liderazgo, inteligencias emocionales, trabajo en equipo y escucha activa para poder entender al cliente, seguidamente el manejo de paquete office.

En **las competencias procedimentales**, el proveedor tiene que desarrollar las habilidades de realizar funciones y tareas con seguridad, confianza y rapidez. Capacidad para gestionar los procesos correspondientes de manera eficiente. Habilidad para tomar decisiones. Mostrar organización y aplicar proceso con eficiencia y eficacia. También, cumplir con las políticas y normativas organizacionales.

Por últimos, **las competencias actitudinales**. Esta competencia debe mostrar todo proveedor interés de asumir este puesto como disciplina, amabilidad, entusiasmo y empatía los clientes. Debe ser seguro y confiado de sí mismo, porque representa seguridad en las informaciones que ofrecerán al cliente. Tener buenas relaciones humanas, manejo de conflictos y colaboraciones e iniciativas.



3.3 Perfil competencial del proveedor de servicio y atención al cliente modalidad telefónica.

Las **competencias técnicas** hacías los proveedores de servicios en la modalidad telefónica, debe adquirir conocimientos de informática, telefónica y servicio y atención al cliente. Habilidad de comunicar, manejo de computadora y parque office. Los proveedores deben ser estudiante de término universitario y experiencia mínima del puesto.

Las **competencias procedimentales** en proveedores telefónicas son; los proveedores deben contar con buenos protocolos de atención y con personal capacitado para dar respuesta a tus clientes. Capacidad de adaptación y responsabilidad. Habilidad de rapidez en el servicio. Desarrollo conmutativo, fluidez verbal y empática para comprender las emociones, manejo de sistema telefónico.

Las **competencias actitudinales** son; los representantes deben proyectarse como persona disciplinada, empático, capacidad e integro al trabajo. Capacidad para manejar quejas y reclamos de parte de los clientes, al igual que realizar llamada. Excelente buena dicción y modulación de voz y, por último, que el proveedor esté orientado al cliente.

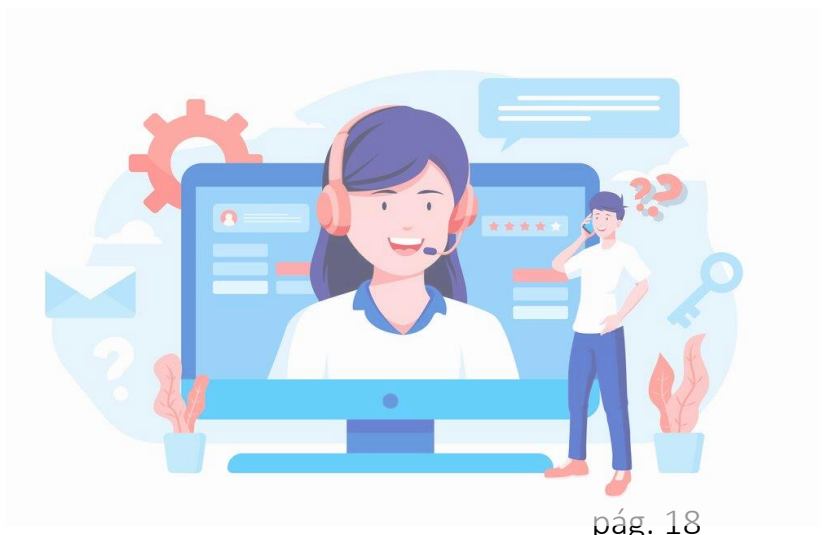


3.4 Perfil competencial del proveedor de servicio y atención al cliente modalidad virtual.

Las competencias técnicas hacia los proveedores de servicios en la modalidad virtual, debe adquirir conocimientos de informática, y servicio y atención al cliente. Habilidad de, manejo de computadora y parque office. Debe tener excelente habilidad para digital, capacidad para la gramática y la ortografía para poder expresar a los clientes. Conocimientos técnicos como, manejo de redes, orientación del uso del producto y servicios de manera virtual.

Las competencias procedimentales, habilidad para responder las consultas de los clientes de forma oportuna y precisa, como son; videollamada, email o chat. Identificar las necesidades de los clientes y ayudarlo a las informaciones deseadas. Capacidad de controlar el comportamiento, pensamiento y emociones de manera productiva.

Las competencias actitudinales, los proveedores de servicios, deben proyectarse como persona disciplinada, amable, cortés, entusiasmo e interés del puesto y asumir sus responsabilidades. Respetar el tiempo de los clientes, ya que es lo más importante en estos momentos. Capacidad de empatía para comprender las necesidades y preocupaciones de los clientes. Sensibilidad para leer las emociones. Conocimiento de los productos y servicios. Capacidad de adaptación y responsabilidad.





4.1 Conceptualización de protocolo de servicio y atención al cliente.

4.2 Protocolo de servicio y atención al cliente modalidad presencial.

4.3 Protocolo de servicio y atención al cliente modalidad telefónica.

4.4 Protocolo de servicio y atención al cliente modalidad virtual.

4.1 Conceptualización de protocolo de servicio y atención al cliente.

Los protocolos de la empresa se determinan con patrones de conducta que los colaboradores de una empresa deben acatar, para evitar que las relaciones externas (como con clientes o proveedores) generen conflictos o crisis de reputación o imagen.

Puede sugerir diferentes normas de comportamiento o etiqueta, comunicación corporativa, celebración de eventos, entre otros. Este protocolo debe desarrollarse con base en las necesidades y características propias de cada empresa.

El protocolo de servicio al cliente debe incluir un plan de contingencia, en caso de que se presenten este tipo de situaciones. Por ejemplo, comunicar al cliente con un área técnica especializada o darle seguimiento posterior, de acuerdo con las posibilidades de tu empresa, con el objetivo de resolver lo antes posible cualquier eventualidad.



4.2 Protocolo de servicio y atención al cliente modalidad presencial.

El protocolo de servicio y atención al cliente presencial este es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores del centro educativo Kid's Fitnes, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

1. La bienvenida y recepción del cliente: Para tener una buena bienvenida a los clientes, se debe tener una buena instalación adecuada y acondicionados, por ejemplo; Higiene, organización, buen estado, olores agradables, confort, señalizaciones y música agradables, al igual que los asientos este en buen estado. También, podemos agregar, el saludo con entusiasmo y carisma; saludar con buenos días o tardes dependiendo de la hora, con una sonrisa y alegría para el cliente.

Otro protocolo, la autopresentación de parte de los proveedores de servicios: Mantener una buena imagen, vestimenta y corte de pelo formal, aromas agradables, identificación de carnet de la empresa. Tener seguridad y confianza a la hora de comunicar, comunicación asertiva y cortesía. Por último, brindar el servicio extra; Ofrecer agua o café.

2. Atención y sondeo al cliente: para tener un buen protocolo, necesitamos que los representantes de servicio pregunten por el nombre del cliente, así conocerá quien se dirige. También, preguntar ¿cómo se siente el cliente hoy?, al preguntar esto el cliente sentirá amabilidad de parte de proveedor. Por último, preguntar ¿cuál es el motivo de su visita?, al preguntar esto, podemos ayudar el cliente.

3. Gestión del servicio: En este protocolo, debemos identificar las necesidades de los clientes, para esto debemos preguntarle al cliente de forma amable que desea o que solicita. El otro protocolo y el último, es ofrecerles las informaciones deseadas, por ejemplo; guiar o indicar las informaciones de la empresa, servicios, actividades, asesorías y más.

4.3 Protocolo de servicio y atención al cliente modalidad telefónica

El protocolo de servicio y atención al cliente telefónico contiene las pautas para hablar y dirigirse correctamente con un cliente durante una llamada telefónica. Esto contribuye a garantizar que todo cliente que se comunique a cualquier a la institución será atendido de la misma manera.

- 1. La atención y recepción del cliente:** el mensaje de recepción debe contener una frase cordial que represente a la institución. El proveedor de servicios debe identificarse y proceder a indagar en la duda, requerimiento, o necesidad del cliente.
- 2. Atención y sondeo al cliente:** mantener la cordialidad al poner al cliente en espera y mantenerlo siempre informado de que estamos trabajando con su requerimiento. Solicitar el nombre del cliente para entablar conversación cordial para que el cliente se sienta a gusto.
- 3. La Gestión del servicio:** mantenerse siempre a la orden de sus necesidades, ser ágil a la hora de responder o buscar la información deseada buscando agilizar el servicio y ahorrar tiempo de espera. Siempre que se pueda resolver la necesidad del cliente de manera telefónica proceder, en caso de no poder o no tener la información disponible transferir al departamento encarado.
- 4. Despedida del cliente:** Despedir al cliente con un buen mensaje y una buena atención siempre preguntar si desea algo más; despedir al cliente con una frase cordial y motivadora, por ejemplo: ¡Gracias por confiar en nosotros!, que tenga un hermoso día. Bendiciones.



4.4 Protocolo de servicio y atención al cliente modalidad virtual.

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat.

1. La atención y recepción del cliente: El mensaje debe seguir un tono amistoso y motivador que ayude a que la empresa le dé una primera buena impresión al cliente. Así mismo, hay que brindarle al consumidor toda la información que necesite sobre las herramientas, formatos y plataformas. Un saludo cordial puede integrar a un comprador con la marca, producto o servicio y forja una relación beneficiosa para ambas partes.

2. Atención y sondeo al cliente: para tener un buen protocolo, necesitamos que los representantes de servicio pregunten por el nombre del cliente, así conocerá a quien se va a dirigir. Analizar y comprender la solicitud También, preguntar ¿cómo se siente el cliente hoy?, al preguntar esto el cliente sentirá amabilidad de parte de proveedor. Por último, preguntar ¿cuál es la inquietud que tiene?, al preguntar esto, podemos ayudar el cliente.

Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa), Utilizar lenguaje directo y sencillo, Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas, Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.

3. Gestión del servicio: En este protocolo, debemos identificar las necesidades de los clientes, para esto debemos preguntarle al cliente de forma amable que desea o que solicita. El otro protocolo y el último, es ofrecerles las informaciones deseadas, por ejemplo; guiar o indicar las informaciones de la empresa, servicios, actividades, asesorías y más.

SECCIÓN 5: POLITICAS Y ESTRATEGIAS CLAVES EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EMPRESARIAL.



5.1 Conceptualización políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente.

5.2 Políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente modalidad presencial.

5.3 Políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente modalidad telefónica.

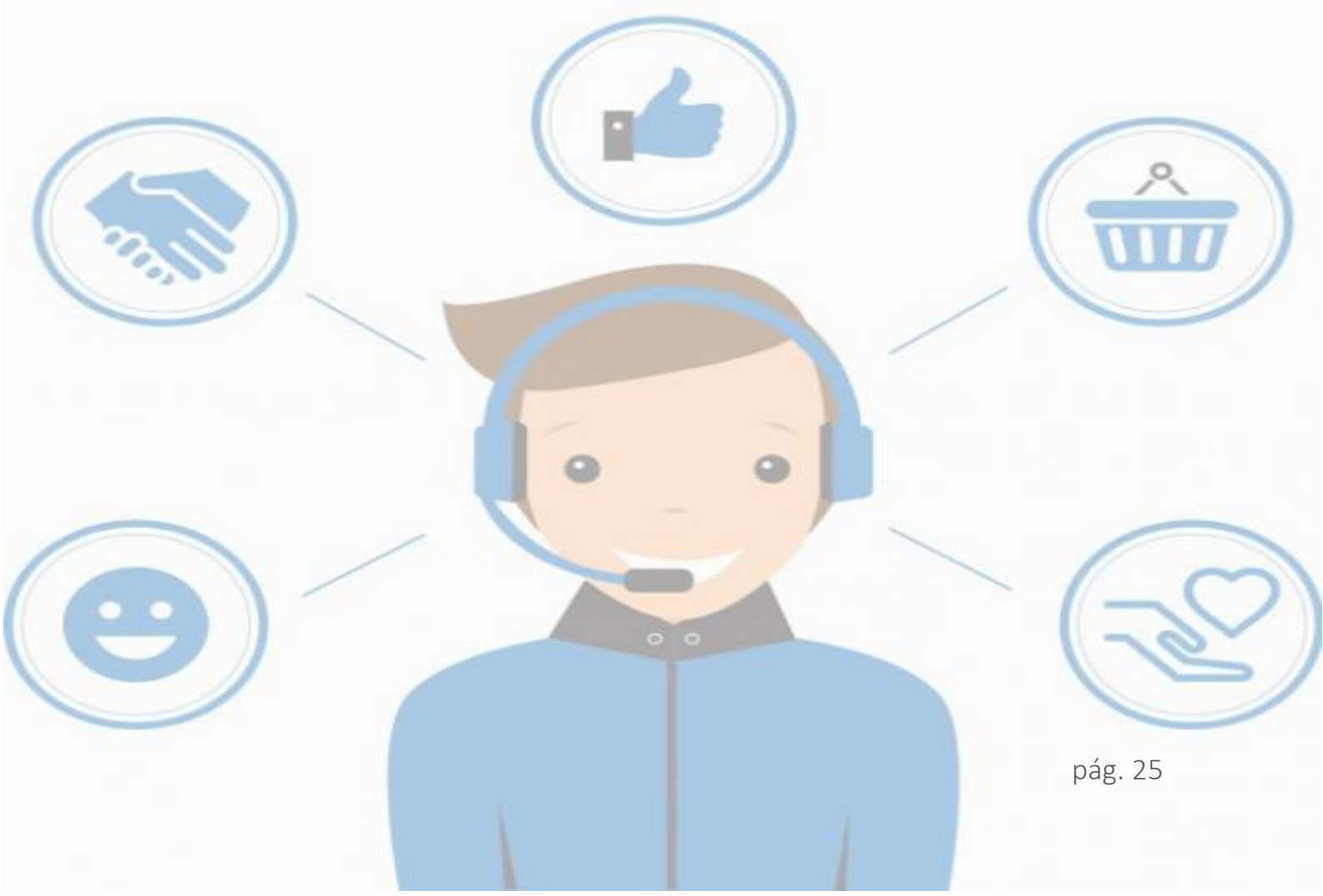
5.4 Políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente modalidad virtual.

5.1 Conceptualización políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente.

En concepto, las políticas son conjuntos de normas y conductas internas que las empresas diseñan para guiar o regular los comportamientos y costumbres dentro una organización, por lo general, las empresas constituyen código de conductas o principios para que los miembros de la organización deben seguir los valores y hábitos que identifique al negocio.

Cuando hablamos de las políticas del servicio y atención al cliente, nos referimos a los códigos conductuales y principios que la empresa enseña a sus miembros de equipos, para que se enfoque y actúen de manera responsable a cumplir las obligaciones y servicios que ofrecen al cliente de manera eficacia.

El objetivo de estas políticas y estrategias que las organizaciones aplica, es para promover la coherencia y todas las interacciones que puede aportar como soporte y herramienta efectiva para que los representantes de servicios al cliente cumplan con las expectativas y necesidades de los usuarios.



5.2 Políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente modalidad presencial.

Las políticas y estrategias claves en el centro educativo **Kid's Fitnes** en el servicio y atención al cliente en la modalidad presencial, les mostraremos las siguientes políticas y están son:

- 1. Dar una buena bienvenida al cliente desde el inicio:** cada representante de servicio al cliente de la empresa, debe dar una buena bienvenida a cada cliente que entre desde la puerta de la empresa, comenzando con el portero hasta el jefe del centro. El saludo debe ser cordial, agradable, con respeto, voz cautivadora, sencillo y confianza a sí mismo, para transmitir seguridad al cliente, por ejemplo; ¡bienvenido señor/señora al centro Kid's Fitnes!, ¿Cómo están en este día maravilloso?, espero que esté bien.
- 2. Los representantes del servicio al cliente deben mantener una buena imagen al cliente:** los representantes deben tener una buena imagen al cliente, ya que el cliente comprar lo que ven. Los miembros de la empresa tendrán una vestimenta que representa al centro educativo, formal e higiénico, con olores agradable y adecuado para el cliente, también que visualice el carnet de la empresa. Deben tener conocimiento e informaciones de la empresa, porque deben cubrir las inquietudes y quejas del cliente.
- 3. Los proveedores de servicios deben gestionar los servicios:** Todos los proveedores de servicio de gestionar los servicios de la empresa, como; identificar las necesidades de los clientes, procurar por el nombre del cliente, ofrecerles informaciones deseadas, preguntar si desea más informaciones del centro y etc.
- 4. La responsabilidad de asesorar al cliente:** es responsabilidad de todo representante o colaborador asesorar a los clientes en la selección del producto o servicio que mejor se adapte a sus necesidades.
- 5. Las instalaciones de la empresa deben estar adecuadas y acondicionadas:** la empresa debe tener una buena instalación impecable continuamente. Los proveedores de limpieza son parte del servicio y atención al cliente, porque deben mantener una imagen interna a la empresa, la cual esté todo organizado, higiénico en buen estado, olores agradables, confort, señalizaciones y música agradables,

al igual que los asientos este en buen estado. Porque esto le da una comodidad al cliente.

6. **Satisfacer las necesidades del cliente:** satisfacer las necesidades de las partes interesadas, prestando un servicio oportuno, confiable y de valor agregado.
7. **Todo colaborador debe cumplir con el objetivo de la empresa:** Los colaboradores debe cumplir con la visión del servicio, estándares y normas de servicios establecidas en el centro educativo Kid's Fitnes.
8. **La empresa debe asegurar la calidad del servicio:** asegurando la calidad de los servicios mediante la evaluación y seguimiento de nuestros proveedores.
9. **Los colaboradores de servicio deben brindar al usuario o cliente la debida atención:** Los colaboradores de servicios deben brindar una mejor atención al cliente en las solicitudes de prestación de servicios y contratación de productos o servicios de forma oportuna, respetuosa, clara, completa y adecuada.
10. **Los proveedores de servicio deben cuidar la integridad, la preferencia y condiciones de cliente:** tiene responsabilidad de todo colaborador atender con igualdad de condiciones, sin preferencia y discriminación en el trato a todos los clientes que soliciten información, sin importar raza, sexo, edad, religión, condición socio, económico, político o académica.
11. **Cada colaborador del servicio debe realizar una despedida cordial y una frase motiva para todo el cliente:** el representante terminó con el cliente, debe realizar una despedida cordial y con respeto, terminado con una frase motivador, ejemplo: ¡Gracias por adquirir de nuestro servicio, que tenga un hermoso día!



5.3 Políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente modalidad telefónica.

Las políticas y estrategias claves en el centro educativo **Kid's Fitnes** en el servicio y atención al cliente en la modalidad telefónica, les mostraremos las siguientes políticas y están son:

- 1. Los proveedores de servicio telefónico deben dar buena bienvenida de entrada de manera telefónica:** los proveedores telefónicos deben ser cordial, cuando reciban o realicen una llamada de parte del cliente, para comunicarse con ellos, deben ser respetuoso, amable, empático, seguro para hablar, también, tiene que tener un tono adecuado, correcto y cordial.
- 2. Todo proveedor telefónico debe corresponder las necesidades del cliente:** los proveedores deben cumplir las correspondencias del cliente, por ejemplo; responder a todas sus inquietudes, dudas, problemas, reclamos y cumplidos por la parte del cliente.
- 3. Los proveedores telefónicos tienen que contestar todas las llamadas entrantes.**
- 4. Los proveedores telefónicos no deben distraerse durante ámbito laboral**
- 5. Los proveedores telefónicos deben dar las informaciones exactas y precisas:** los colaboradores telefónicos deben tener conocimientos sobre los productos y servicios de la empresa, sin alterar o confundir las informaciones que el cliente desee.
- 6. Satisfacer las necesidades del cliente:** satisfacer las necesidades de las partes interesadas, prestando un servicio oportuno, confiable y de valor agregado.
- 7. Todo colaborador debe cumplir con el objetivo de la empresa:** Los colaboradores debe cumplir con la visión del servicio, estándares y normas de servicios establecidas en el centro educativo Kid's Fitnes.
- 8. La empresa debe asegurar la calidad del servicio:** asegurando la calidad de los servicios mediante la evaluación y seguimiento de nuestros proveedores.
- 9. Los colaboradores de servicio deben brindar al usuario o cliente la debida atención:** Los colaboradores de servicios deben brindar una mejor atención al cliente en las solicitudes de prestación de servicios y contratación de productos o servicios de forma oportuna, respetuosa, clara, completa y adecuada.

- 10. Los proveedores de servicio telefónico deben cuidar la integridad, la preferencia y condiciones de cliente:** Los proveedores telefónicos tienen responsabilidad de atender con igualdad de condiciones, sin preferencia y discriminación en el trato a todos los clientes que soliciten información sin importar raza, sexo, edad, religión, condición socio, económico, político o académica.
- 11. Cada colaborador del servicio debe realizar una despedida cordial y una frase motiva para todo el cliente:** el representante terminó con el cliente, debe realizar una despedida cordial y con respeto, terminado con una frase motivador, ejemplo: ¡Gracias por adquirir de nuestro servicio, que tenga un hermoso día!

5.4 Políticas y estrategias claves en el servicio y atención al cliente modalidad virtual.

Las políticas y estrategias claves en el centro educativo **Kid's Fitnes** en el servicio y atención al cliente en la modalidad virtual, les mostraremos las siguientes políticas y están son:

- 12. Los proveedores de servicio virtual deben dar buena bienvenida de entrada de manera virtual:** los proveedores virtuales deben ser cordial, cuando reciban o realicen una redacción o un escrito de parte del cliente, para comunicarse con ellos, deben ser respetuoso, amable, cordial, utilizando una buena gramática y ortografía, realizando una bienvenida al centro educativo y ofreciendo sus intereses, por ejemplo; ¡Bienvenido señor/señora, al centro educativo Kid's Fitnes, le asiste (nombre del proveedor), que podemos ayudarle!
- 13. Todo proveedor virtual debe corresponder las necesidades del cliente:** los proveedores virtuales deben cumplir las correspondencias del cliente, en cualquier de las plataformas virtuales de la empresa (Correos, redes sociales, chat, videoconferencias y más), estas correspondencias son; quejas de clientes, solicitudes, dudas y más.

- 14. Los proveedores virtuales tienen que responder todas las mensajerías de las herramientas virtuales, tanto acrónica y sincrónica.**
- 15. Los proveedores virtuales deben dar las informaciones exactas y precisas:** los colaboradores de servicios virtuales deben tener conocimientos sobre los productos y servicios de la empresa, sin alterar o confundir las informaciones que el cliente desee.
- 16. Los proveedores virtuales no deben distraerse durante ámbito laboral**
- 17. Satisfacer las necesidades del cliente:** satisfacer las necesidades de las partes interesadas, prestando un servicio oportuno, confiable y de valor agregado.
- 18. Todo proveedor de la modalidad virtual debe cumplir con el objetivo de la empresa:** Los colaboradores debe cumplir con la visión del servicio, estándares y normas de servicios establecidas en el centro educativo Kid's Fitnes.
- 19. La empresa debe asegurar la calidad del servicio:** asegurando la calidad de los servicios mediante la evaluación y seguimiento de nuestros proveedores.
- 20. Los colaboradores de servicio deben brindar al usuario o cliente la debida atención:** Los colaboradores de servicios deben brindar una mejor atención al cliente en las solicitudes de prestación de servicios y contratación de productos o servicios de forma oportuna, respetuosa, clara, completa y adecuada.
- 21. Cada colaborador del servicio debe realizar una despedida cordial y una frase motiva para todo el cliente:** el representante terminé con el cliente, debe realizar una despedida cordial y con respeto, terminado con una frase motivador, ejemplo: ¡Gracias por adquirir de nuestro servicio, que tenga un hermoso día!



Conclusión.

Para culmina este proyecto de implementación de mejorar del servicio y atención al cliente y conforme a las actividades definidas en estas secciones que se analizará e implementará, para la mejora del servicio al cliente en una empresa educativo, terapéutica y desarrollo físico, como es Kid's Fitness, podemos resumir los siguientes elementos:

El servicio al cliente es una actividad de las empresas que va desde la función del cliente y el empleado para darle información de alguna duda o necesidad que este tenga. Un buen servicio al cliente se traduce en credibilidad y percepción de marca. Cuanto más presente estés en la vida de quienes te compran de forma positiva, más crecerá tu comunidad. Una atención al cliente ineficaz, por otro lado, genera un efecto contrario y muchas veces nocivo para los negocios.

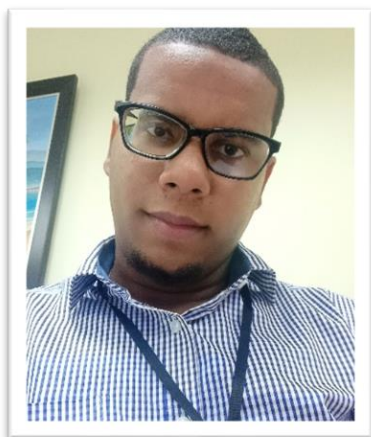
Para la mejorar de un perfil proveedor de servicio y atención al cliente, sé debe analizar los factores adecuados que describe un buen proveedor de servicio en el mercado de hoy en día, que cada vez están más exigente y demandante. Kid's Fitness, creará un manual que mejorará los perfiles de los proveedores de servicios y atención al cliente en las tres modalidades; presencial, telefónica y virtual, con el objetivo de garantizar a la calidad y el servicio que les ofrece la empresa a sus usuarios.

En el protocolo de servicio al cliente debe incluir un plan de contingencia, en caso de que se presenten este tipo de situaciones. Por ejemplo, comunicar al cliente con un área técnica especializada o darle seguimiento posterior, de acuerdo con las posibilidades de tu empresa, con el objetivo de resolver lo antes posible cualquier eventualidad.

Las políticas de servicio y atención al cliente en Kid's Fitness, tiene un objetivo y es crear un manual de reglas de conductas internas en la empresa, para disciplinar y regir el comportamiento de cada uno de los miembros de la empresa, con el fin de asegurar la integridad de la empresa.

ANEXOS:

Perfiles de los autores:



Tirson Alexy Mejía Torres.

Mi nombre Tirson Alexy Mejía Torres, nací el 17 de septiembre del 1996 en la provincia de la romana. Soy el primogénito de mis padres; Tirson Alejandro Mejía Díaz y Marcia María Torres Miranda. Tengo dos hermanos varones; Edwin Mejía y Adonis Mejía.

En mi primera etapa de mi niñez, mis padres y mis hermanos vivíamos en San Pedro de Macorís y en esos años hubo un acontecimiento muy triste en nuestra familia y era la perdida de nuestro padre, y en ese entonces, nos mudamos en la provincia de Santo Domingo, en el municipio de Guerra donde vivía nuestros abuelos de aparte de nuestra madre. Mi madre y mis abuelos nos críos con una educación humilde y una cultura familiar con muchos valores, la cual nos hizo ser persona trabajadores y amables para sociedad, y de esta manera, mis hermanos y yo nos propusimos en cumplir nuestros sueños que es, ayudar a nuestra madre que siempre tuvo ahí con nosotros.

Durante mi adolescencia, siempre me gustó la idea de tener mi propio negocio en un futuro y para eso debería aprender conocimiento y estrategia para poder iniciar un negocio, y de ahí fue que inicie mis estudios de administración de empresa con la ayuda y los servicios que me ofrecieron la universidad UAPA, para permitir en desarrollarme y fortalecerme las habilidades que se necesita un buen administrador.

Mi mayor sueño es tener mi propio negocio y seguir estudiando continuamente en mi carrera, ya que en la vida de un negociante debe pasar por etapa y evolución, por las demandas que ofrece el mercado, y para esto hay que estar preparado para la batalla.

Para este proyecto de grado, es muy importante para mí y a para mi equipo de estudio, porque nos propusimos a trabajar junto para este proyecto de mejorar de servicio y atención al cliente, y aprendimos a investigar y analizar las posibles

debilidades que puede presentar en una empresa de servicio, al igual que sacar las posibles fortalezas que puede presentar.

También, de la importancia y poder que tiene el servicio y atención al cliente para cualquier empresa, ya que son la clave del éxito para conquistar el mercado. Cogimos una empresa educativos privada, que realizar educación y terapia tanto conductuales como física, y queríamos aportar a este proyecto en mejorar e innovar los servicios de los clientes con el propósito de que la empresa mantenga una buena imagen en el mercado.

Wildinson Rafael rosario de la Rosa



Wildinson Rafael rosario de la Rosa, nació en Santiago el 25 de agosto del 1997, Rafael rosario y Aracelis de la rosa, hijo mayor, actualmente tiene 4 hermanos ellos son Wellington Rafael rosario, Laura Rosario de la Rosa, Marienny Rosario de la rosa y Arlenys Rosario de la Rosa.

Elegí esta carrera porque desde pequeño me he dedicado al comercio ósea a las ventas con mis padres y es algo que me gusta brindarle el mejor servicio a los clientes y la mejor atención siempre con una sonrisa y con un trato amable hacia las demás personas.

Y este logro quiero dedicármelo especialmente a mí por todas las altas y bajas que he tenido en la vida, por nunca rendirme y siempre dar lo mejor de mi sin importar las situaciones que se me presentaron en el transcurso de la vida y por último la llegada de la pandemia.

Este proyecto es muy importante, ya que con esto he aprendido a mejorar al brindarle mis servicios a los clientes ya sea semipresencial, virtual o telefonía. La importancia de ofrecer un servicio y atención al cliente de excelencia.

Un buen servicio al cliente se traduce en credibilidad y percepción de marca. Cuanto más presente estés en la vida de quienes te compran de forma positiva, más crecerá tu comunidad. Una atención al cliente ineficaz, por otro lado, genera un efecto contrario y muchas veces nocivo para los negocios.

Es muy importante brindarle un buen servicio al cliente que no sea solamente en responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido.

Wanda Bienvenida Espino de la Rosa



Wanda Bienvenida Espino de la Rosa, nacida el 27 de agosto de 1996 en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana. Hija de Juan Carlos Espino Manzanillo residente en Estados Unidos y Bienvenida De La Rosa residente en

Monte Plata, la cuarta de cinco hijos maternos (Henri, Madelin, Yordania y Wandel) la primera de tres hijos paternos (Angelo y Valerie).

Realizo la escuela primaria en la Pantaleón Castillo, Bayaguana provincia Monte Plata y los estudios secundarios en el colegio Luz de oriente, Santo domingo. Estudiante de término de administración de empresas en la universidad abierta para adultos (UAPA). Actualmente se desempeña como secretaria ejecutiva en el ayuntamiento de santo domingo este (ASDE), puesto de trabajo que fue logrado gracias al buen desempeño mostrado durante la pasantía otorgada por la universidad en la misma institución.

Elegí estudiar administración de empresas con el gran sueño de tener una vida económica y profesionalmente mejor y finalmente tras mucho esfuerzo y perseverancia poder crear, manejar y administrar mi propia empresa que a mi pensar es el sueño y la meta de todo administrador.

Me decante entre todas las universidades por la universidad abierta para adultos (UAPA) porque había escuchado buenos comentarios sobre la educación a distancia y sobre la misma universidad además de que me permitió y me daba la opción de elegir entre la modalidad virtual y la modalidad semipresencial lo que me permitió

trabajar para poder costear tanto mi vida personal como mi vida estudiantil, algo que fue muy necesario ya que no conté con tanto apoyo económico sino que tuve que valerme por mi propio esfuerzo y trabajo.

La importancia de la realización de este proyecto más allá de lograr la graduación y culminación de mi carrera que es la meta final, me ha ayudado a cerrar o tapar algunos huecos que tenía vigentes tanto en la realización de actividades y tareas como en el trabajo en equipo durante la práctica.

La empresa elegida por nuestro grupo para la realización de este proyecto me dejó muchas enseñanzas sobre lo importante que es el buen trato a un cliente y mucho más en el caso del centro Kid's Fitness que trabaja brindando servicios de actividades y programas a niños y adolescentes con diferentes condiciones, que requieren y necesitan toda la empatía y la paciencia que un adulto debe darle. Creo firmemente que gracias a la realización de este proyecto las debilidades que presenta el centro que han sido mencionadas y destacadas con anterioridad podrán ser trabajadas a profundidad y mejoradas día tras día hasta poder brindar un servicio y atención al cliente de excelencia y máxima calidad.