



Guía para el Aprendizaje N° 7

Fecha desde: 18 a 29 de mayo 2020

Nombre:..... Curso:.....

Atención de Clientes Nivel: NM3 B y C

OA: Atender Clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, correo electrónico u otro medio.

Unidad: 1 **Contenido: Ejemplo de Protocolo de Empresa**

Activación del pensamiento

Frente al escenario actual por el cual atraviesa el mundo entero en relación al coronavirus, las empresas se han visto obligadas a modificar constantemente el **protocolo** existente, por lo que las adecuaciones a dicho documento corresponden a la contingencia que el día a día presenta, claramente con el objetivo de crear conciencia y brindar la seguridad en la salud de las personas. Las empresas se han visto obligadas a estar constantemente informadas para establecer las medidas de seguridad requeridas de acuerdo al aspecto legal que así se les confiere y exige, por ende los PROTOCOLOS DE ATENCION han pasado a ser el eje central en el control de la pandemia y la subsistencia de las empresas y organizaciones. Conoceremos algunos ejemplos de protocolos de atención al cliente, consumidor o usuario de acuerdo a nuestra realidad actual.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE PARA LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS A TRAVÉS DE E-COMMERCE BAJO LA CONTINGENCIA DEL CORONAVIRUS

Cámara de Comercio de Santiago A.G. CONTEXTO

A nivel mundial y en torno a la grave crisis del Covid-19, **el comercio electrónico** se ha convertido en el principal canal de suministro de los hogares para abastecerlos, no solo para productos básicos (alimentos y remedios), sino de múltiples categorías de productos que están siendo fuertemente requeridas por los hogares en los países con cuarentena activa. Esta inédita situación ha generado la demanda de productos que permiten desarrollar las funciones de Teletrabajo y Educación a distancia, Telecomunicaciones, Mejoras y Reparaciones de Viviendas, (en preparación para el invierno), Calefacción, Salud y Ejercicios. Dado lo anterior, la logística de suministro de éstas categorías, se encuentran plenamente operativas en Asia, USA y la mayoría de los países de Europa en plena contingencia, dado que permiten sostener la permanencia de la población activa desde sus hogares. Para tal efecto, se adoptaron en Chile los mejores estándares de protocolos logísticos y distribución, que permitan garantizar un proceso de abastecimiento seguro e higiénico.



ATENCIÓN DE CLIENTES 2020
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

MEDIDAS DE CARÁCTER GENERAL

1. Definición y refuerzo permanente de recomendaciones de autocuidado entre todos los trabajadores que intervienen en procesos logísticos.
2. Implementación de sistemas de teletrabajo para todos los cargos cuya naturaleza lo permite y para personas de alto riesgo.
3. Incremento de frecuencia y profundidad de las rutinas de aseo y sanitización en todas las dependencias de las empresas.
4. Distribución permanente de elementos de limpieza y protección según las funciones desempeñadas.

CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

1. Introducción de rutinas extraordinarias de aseo general de alta frecuencia y profundidad.
2. Establecimiento, comunicación y refuerzo permanente de instructivos de higiene, que incluyen:
 - a. Lavado de manos frecuente con agua y jabón y alcohol gel.
 - b. Se mantiene siempre una distancia de al menos 1,5m de otras personas, para evitar el contacto cercano que facilita el contagio.
 - c. Los artículos de trabajo como lápices, lectores de código de barra, mouse, teclado, entre otros, pasaron a ser de uso estrictamente personal. Por ello, se obliga a limpiar frecuentemente con desinfectante y no compartirlos con otras personas, ya que se pueden convertir en vectores de contagio con mucha facilidad.
 - d. Uso de mascarillas como mecanismo de protección personal para el desempeño de las operaciones en planta.
 - e. Desinfección frecuente de las áreas de trabajo, y desinfección obligatoria durante los cambios de turno.
3. Control de temperatura a todas las personas a la entrada de los centros de distribución.
4. Medidas de distanciamiento físico de las personas en los procesos operativos.
5. Definición de cuadrillas y turnos sin interacción para procesos intensivos en personas.
6. Prohibición de ingreso de personas que no sean de la operación o proveedores.
7. Prohibición a transportistas de bajarse de sus vehículos y tener contacto físico con el personal de los centros de distribución.



ATENCIÓN DE CLIENTES 2020 CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

ÚLTIMA MILLA

1. Equipamiento de flota y sus tripulantes de kits de limpieza y protección (mascarillas, guantes, desinfectante líquido y atomizador, toalla nova o paño absorbente, alcohol gel y dispensador), estableciéndose también instructivos detallados para su uso. 2. Reforzamiento diario de estos instructivos, vía sistemas de mensajería de los dispositivos móviles que utilizan las personas que realizan entregas y retiros.

3. Implementación de protocolo de entrega de “cero contacto”

a. Al hacer entregas o retiros se elimina el contacto mano a mano y el saludo debe ser a distancia. Al entregar o retirar las piezas, se deben depositar o retirar desde el suelo o desde una superficie que lo facilite, sin ningún contacto físico con los clientes.

b. Al finalizar la gestión de envío o retiro, lavar las manos con agua y jabón por más de 20 segundos cuando sea posible, en su defecto es obligatorio el uso de alcohol gel.

c. Obligación de utilizar mascarillas como mecanismo de protección personal para las gestiones de entregas y retiros.

d. Desinfección de las áreas de uso más frecuente del vehículo varias veces al día. Especialmente el volante, las palancas de cambio o luces, botoneras o perillas, manillas de puertas, cinturón de seguridad y marcos de ventanas.

e. Los artículos de trabajo, tales como lápices, papeles, dispositivos electrónicos, entre otros, son de uso estrictamente personal, y deben ser limpiados frecuentemente con desinfectante y no compartirlos con otras personas.

f. Eliminación de la obligación de firma por parte del cliente para constatar la entrega o retiro.

Síntesis

La presencia de **protocolos de atención** asegura el bienestar del cliente y el de los colaboradores de la empresa, por lo que reviste importancia cumplir con lo indicado en el Protocolo.

Actividad:

Registre en su cuaderno las respuestas.

Desarrolle de manera manuscrita en su cuaderno la actividad.

Se solicita **tomar fotografías legibles** y enviar a correo del profesor (a) respectivo.

Por favor identifíquese claramente con nombre, apellido y curso.

Evaluación: Formativa



ATENCIÓN DE CLIENTES 2020
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN

Tercero C enviar a carrasco.monica.ruth@gmail.com

Tercero B enviar a profedanielsepulvedap@gmail.com

Plazo de envío: viernes 29 de mayo

Preguntas relacionadas al Protocolo presentado:

- 1) ¿Por qué es importante el Protocolo establecido para el **comercio electrónico**? Explique.
- 2) ¿Qué permite **garantizar** el Protocolo presentado?
- 3) Señale la estructura que presenta el documento (partes que lo componen).
- 4) Mencione las **medidas** de carácter general.
- 5) ¿Qué le pareció la redacción del protocolo presentado? (aplique contenido del ppt de la guía anterior).
- 6) ¿Qué reflexión extrae del Protocolo presentado en relación al tema actual?