

Guía para el Aprendizaje N° 8

Fecha desde: 01 a 12 Junio de 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: Datos Sernac que promueve el uso de Protocolo de atención.**

Activación del pensamiento

--

Un 88% de los reclamos recibidos por el SERNAC fueron en contra de grandes empresas

El año pasado el **Servicio Nacional del Consumidor**, recibió 330 mil reclamos, siendo el retail el mercado más reclamado, con un 33%; seguido del mercado financiero y las telecomunicaciones, ambos con un 17%.

En el retail, los incumplimientos de las condiciones contratadas es la causa que concentró la mayor cantidad de reclamos. En las telecomunicaciones fueron los problemas de señal y cortes injustificados; mientras que en el financiero, fueron el no reversar los cargos mal efectuados.

A partir de marzo de este año, el SERNAC tendrá la facultad de fiscalizar a las empresas, para lo cual elaborará un plan anual basado en riesgos, que se implementará en forma progresiva. 31 de enero de 2019



Durante el año 2018, el SERNAC recibió a nivel nacional 330 mil reclamos de parte de los consumidores, siendo las grandes empresas las que concentraron el 88% de los casos.

Asimismo, un 2,9% de los reclamos fue en contra de las micro y pequeñas empresas (Mipex), y un 2,5% en contra de las medianas empresas.



El **Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar**, explicó que el volumen de reclamos que recibe anualmente el Servicio refleja que todavía **existen brechas en materia de consumo** y resalta la necesidad de elevar el estándar de **cumplimiento de la Ley** y promover buenas prácticas en todos los mercados. "**Contar con mejores protocolos de atención, por ejemplo, especialmente en los servicios de post venta, es indispensable para construir relaciones de consumo justas y adecuadas, donde los consumidores reciban productos y servicios de calidad**", indicó Del Villar.

La autoridad recordó que el próximo **14 de marzo entrará en vigencia la nueva ley** que se implementará en forma progresiva, y que le **entregará al SERNAC una serie de herramientas que le permitirán defender de mejor forma a los consumidores** que sean vulnerados en sus derechos.

Explica que cuando entre en marcha a la nueva ley, **el SERNAC podrá fiscalizar a las empresas**, y además, realizar **Procedimientos Voluntarios Colectivos** que buscarán soluciones para los consumidores en plazos muy acotados. También se **fortalecerán las demandas colectivas**, las cuales consideran un **aumento de las multas que pueden llegar hasta los 38 millones de dólares**, así como **indemnizaciones por daño moral** para todos los afectados.

Del Villar explicó que la **fiscalización corresponderá a un plan anual basado en riesgos** con el fin de apuntar a mercados donde los consumidores estén más vulnerables. Indica que además de la **fiscalización presencial**, donde los **funcionarios del SERNAC podrán comprobar y constatar en terreno las infracciones de las empresas**, se pondrá énfasis en la "fiscalización digital", considerando que las compras a distancia han tenido un repunte en los reclamos, así como también se analizarán en esta modalidad, infracciones en materia publicitaria.

Mercados más reclamados

Al analizar los mercados, el retail fue el que concentró la mayor cantidad de casos, con un 33% del total. De este total, **un 17% se refiere a compras realizadas por medios electrónicos**, mientras que **un 16% se relaciona con inconvenientes generados a través de compras presenciales**. Luego le siguió el mercado **financiero** y las **telecomunicaciones**, ambos con un 17%.

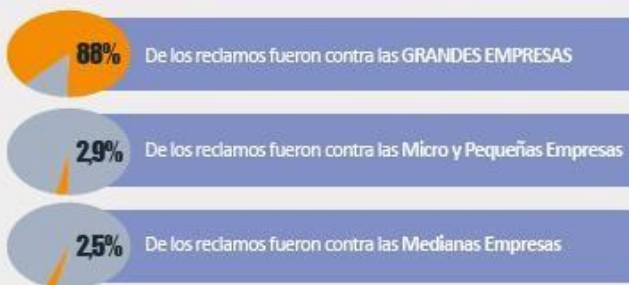
Es decir, entre los tres mercados concentraron un 67% del total de los reclamos totales que recibió el SERNAC durante el año 2018.

Posteriormente, **con un 10% del total de los reclamos se ubicó el transporte**; luego los **servicios básicos** (4%); y los **seguros** (3%).

RECLAMOS 2018



330.000 Reclamos recibió el SERNAC durante el año 2018



¿Cuáles fueron los mercados más reclamados?



¿Qué reclaman los consumidores?



SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



Síntesis

El **Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar**, explicó que el volumen de reclamos que recibe anualmente el Servicio refleja que todavía **existen brechas en materia de consumo** y resalta la necesidad de elevar el estándar de **cumplimiento de la Ley** y promover buenas prácticas en todos los mercados. "**Contar con mejores protocolos de atención**, por ejemplo, especialmente en los servicios de post venta, es indispensable para construir relaciones de consumo justas y adecuadas, donde los consumidores reciban productos y servicios de calidad", indicó Del Villar.

Actividad:

Elabore y redacte correctamente un Protocolo detallado pero simple de Atención de Clientes, simulando que usted es el dueño o dueña de su negocio, atendiendo los reclamos que se dan en el Mercado de Retail, de acuerdo a la gráfica expuesta más arriba (vea RECLAMOS 2018), use la guía anterior, la N°7 como ejemplo a seguir, pero con este nuevo contexto. **Máximo 2 planas, en el cuaderno. Respete reglas ortográficas y estructura del Protocolo.**

Se pide:

Registre de manera manuscrita el desarrollo de la o las respuesta (s) de la actividad en su cuaderno.

Se solicita **tomar fotografías legibles** de las respuestas y enviar al correo del profesor (a) respectivo. Por favor identifiqúese claramente con nombre, apellido y curso.

Evaluación: Formativa

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

Tercero B enviar a profedanielsepulvedap@gmail.com

Plazo de envío: viernes 12 de Junio 2020