



## ATENCIÓN AL CLIENTE: FUNCIONES-RESPONSABILIDADES-CONDICIONES DE TRABAJO

El servicio de **atención al cliente**, o simplemente servicio al **cliente**, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus **clientes**. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el **cliente** obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.



### Competencias a desarrollar

1. Tolerancia: capacidad del manejo de la frustración de parte del personal.
2. Empatía: habilidad de ponerse en los "zapatos del cliente" estar del "otro lado" del mostrador y reconocer las necesidades y deseos de estos.
3. Comunicación: la capacidad de establecer una relación recíproca en el manejo de la información.
4. Capacidad técnica: conjunto de conocimientos y valores empresariales que son la razón de ser de la organización.
5. Resultados: la habilidad en lograr con eficiencia y eficacia las necesidades de nuestros clientes.

### Perfil del cargo

Un representante de servicio al cliente es la persona que se encarga de proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos o servicios que la empresa

en la que trabaja comercializa. Además, es quien se encarga de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias.

Por lo regular, la gestión de servicio al cliente se realiza **vía telefónica**, pero también el proceso se puede gestionar por correo electrónico, redes sociales, portales de internet o de manera personal, en la tienda o punto de servicio al cliente.

### Condiciones ambientales y riesgos del trabajo

**El cargo se desempeña** dependiendo del tipo de servicio, si es por teléfono y/o detrás de un mostrador la mayor parte de su jornada laboral sentado en un cubículo o en una sala sentado con un ordenador detrás de una computadora.

**Puede llegar** a atender más de mil llamadas en una jornada de trabajo, o a atender personalmente a muchas personas.

**Riesgos laborales** más descritos es el ruido, junto con el nivel de estrés.

### Destrezas y Habilidades que favorecen al perfil

1. Facilidad de comunicación
2. Manejo óptimo de las relaciones interpersonales
3. Entusiasmo y cordialidad
4. Excelente dicción, modulación y presencia
5. Capacidad para trabajar bajo presión
6. Trabajo en equipo
7. Capacidad para realizar llamadas
8. Manejo de campañas telefónicas
9. Realización de encuestas telefónicas y/o en cara a cara
10. Manejo de reclamos/quejas
11. Seguimiento a los casos de reclamos
12. Respuestas a las quejas de los clientes
13. Preparación de reporte semanal de gestión



# ATENCIÓN AL CLIENTE: FUNCIONES-RESPONSABILIDADES-CONDICIONES DE TRABAJO



SECRETARÍA  
**NACIONAL**  
**DE LA JUVENTUD**

