

México D.F. a 27 de Agosto del 2014.

FOLIO: DPEC005_270814

ASUNTO: Atención Telefónica Oportuna.

Estimados Colaboradores,

Uno de los pilares estratégicos de Ventura es la Orientación de Servicio y Atención al Cliente, con lo cual es importante que generemos el hábito de atender un teléfono timbrando y no esté disponible algún colaborador para contestar oportunamente. A pesar de los medios electrónicos, las llamadas telefónicas siguen siendo una puerta importante de entrada para solicitudes de nuestros clientes. Algunas observaciones que deben conformar parte de nuestra cultura, y bajo criterio de cada Director de Área pueden ser motivo para recomendar su documentación en el expediente de un colaborador:

- 1. Responder todas las llamadas entrantes sin dejar pasar más de 4 timbrados como práctica corporativa:** Quién necesita de nosotros espera que su llamada sea atendida lo antes posible.
- 2. Contestar con diligencia y amabilidad:** El primer paso al contestar una llamada corporativa de Ventura es responder a través del saludo y cuestionar qué podemos hacer para ayudar al cliente, proveedor ó un colaborador aún. Por ejemplo: "Subastas Ventura. Buenos días... ¿En qué puedo ayudarle?"
- 3. Utilizar un lenguaje formal y respetuoso:** Cada uno de nosotros representamos a Ventura hacia el exterior de la empresa, por más confianza que tengamos con un tercero, siempre será mejor evitar un lenguaje excesivamente familiar.

4. **Tomar nota de los mensajes con datos precisos:** En los casos de atender una llamada dirigida a otro colaborador, es importante documentar la información de quién llama, de dónde llama, qué necesita y sus datos de contacto.

5. **No dejar en espera al interlocutor:** Se debe evitar el tener a quién nos llama esperando mucho tiempo en el teléfono. En todo caso esto debe ser con su consentimiento. Si la solicitud va a tomar mucho tiempo, es mejor tomar nota, cortar y devolverle la llamada de nueva cuenta con su aprobación.

Gracias por la atención al presente.

Atentamente

Josep Quesada
Director de Planificación Estratégica