



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La Empresa de Servicios Públicos Anorí S.A en cumplimiento a la normatividad en la que vivimos, se tiene una línea la atención telefónica la cual se ha convertido en uno de los servicios más importantes de atención. Por eso, aunque la atención en el punto de servicio sigue siendo una prioridad, la empresa cuida cada vez más sus servicios de atención al cliente mediante canales no presenciales, como el teléfono.

Se cumple el siguiente protocolo en la atención:

- Es muy importante responder la llamada inmediatamente y no dejar que el teléfono suene más de tres veces.
- Saludar al usuario, debe saber con quién habla. Lo primero que hay que hacer al atender una llamada es identificarse.
- El tono de la voz debe ser neutro y sosegado. El cliente debe entender a la perfección las explicaciones y las informaciones que reciba.
- Proporcionar la información concisa, directa y precisa posible, sin comprometer nunca la cordialidad.
- A veces hay que tener paciencia en la atención telefónica con el cliente, puede requerir más tiempo del esperado. En estas ocasiones es importante mantener las formas y utilizar un tono pausado y conciliador.
- Para resolver las dudas de manera rápida y eficaz, siempre se debe tener conocimiento de fechas en que se pueda cumplir el servicio en cuestión.
- El equipo de atención al cliente deberá crear una guía operativa para cada tipo de usuario que son incidencias, preguntas y conflictos que incluya las respuestas adecuadas para cada situación.
- En caso de que no se tenga el conocimiento ni acceso a la información transferir la llamada a la persona responsable.
- Si no se puede ayudar al usuario y la persona responsable no esté disponible, habrá que pedir al usuario sus datos de contacto y su disponibilidad para devolverle la llamada lo antes posible, la cual no puede ser mayor a 24 horas.
- Al despedir al cliente hacerlo con amabilidad y darle las gracias por su llamada y esperar que el usuario cuelgue la llamada.



Dirección: Calle 30 N°29-35 Anorí- Antioquia  
Teléfono: 8350169  
Correo: [serviciospublicos@anorisa.com.co](mailto:serviciospublicos@anorisa.com.co)