
	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 8
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
DECÁLOGO DEL SERVICIO		PÁGINA 1 DE 9
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE	2
3. DESCRIPCIÓN	2

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 8
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
DECÁLOGO DEL SERVICIO		PÁGINA 2 DE 9
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

1. OBJETIVO

Comprender los principios que rigen el servicio en Bancóldex.

2. ALCANCE

El decálogo del Servicio contempla los diez ejes del servicio que deben estar presentes en el relacionamiento con clientes y grupos de interés del banco. Este documento permite desde la comprensión hasta la adopción de los ejes del servicio en el actuar de todos los funcionarios del Banco.

3. DESCRIPCIÓN

A continuación, se relacionan los diez ejes del servicio con el contexto y una frase célebre.

1. En Bancóldex nos comunicamos de manera asertiva, efectiva y afectiva.


*“Lo más importante de la comunicación es escuchar lo que no se dice”
- Peter Drucker –*

Para brindar un servicio efectivo, que impacte y genere una experiencia memorable, al cliente interno y externo, es importante ser conscientes de la manera en que nos comunicamos.

Tanto las palabras, como el tono y el lenguaje corporal, inciden directamente en la calidad y calidez del servicio que brindamos. Por esto, les presentamos el decálogo que nos invita a construir una de servicio.

¿Cómo optimizamos la manera en que nos comunicamos todos los días?

- Mantengamos el contacto visual al saludar a los compañeros y a los clientes, para tener un acercamiento verdadero y alcanzar la comprensión clara del mensaje emitido o recibido.
- Fortalezcamos la escucha profunda, demostrando el compromiso, la atención, el respeto y la expresión sincera con nuestro interlocutor.
- Usemos el tono, volumen y las pausas adecuadas en la atención presencial y telefónica, brindando mayor calidez en el servicio.
- Comunicémonos con un lenguaje sencillo, claro, preciso y adecuado manteniendo la inteligencia emocional y el autocontrol en momentos difíciles.
- Brindemos un trato amable y oportuno, haciendo las cosas bien desde la primera vez.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 8
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
DECÁLOGO DEL SERVICIO		PÁGINA 3 DE 9
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

2. Brindamos un servicio oportuno con calidad

“En el futuro solo habrá dos tipos de compañías: las rápidas y las muertas”.

-David Vice Northern Telecom-

La oportunidad en el servicio genera la ventaja competitiva sostenible y posiciona la imagen de seriedad y calidad de Bancóldex.

Este proceso se consolida al brindar un servicio ágil y de calidad, ofreciendo respuestas en tiempos apropiados, recibiendo la satisfacción esperada y cumpliendo los objetivos tanto del cliente como del banco

En servicio, es muy importante prometer menos y brindar más, es decir, superar las expectativas tanto del usuario interno como del externo. Por ello, al cumplir los plazos y dar respuesta en el momento propicio, fortalecemos la confianza, credibilidad y el buen nombre de la entidad.

Para este ítem proponemos prácticas cotidianas sencillas, que desarrollaremos en cada una de las dependencias.

- Caminemos el kilómetro adicional en nuestras labores brindando un servicio oportuno, respondiendo inquietudes, solicitudes, correos y llamadas en forma óptima y en el tiempo justo.
- Informemos a nuestros clientes y compañeros: requisitos, tiempos, plazos y trámites necesarios antes de iniciar la gestión, con el fin de cumplir y superar las expectativas.
- Volvamos hábito la cultura de cumplimiento y servicio oportuno.
- Comprometámonos, esta cualidad es eje fundamental de nuestra imagen, no olvides que la primera impresión se queda en la mente del ciudadano.
- Cada contacto se convierte en un momento de verdad que percibe el cliente, así se forma una opinión sobre la calidad de nuestros servicios.
- En nuestras manos está transmitir la imagen de credibilidad, conveniencia, oportunidad y confiabilidad.


3. En Bancóldex marcamos la diferencia por nuestra capacidad de reinventarnos, flexibilizando el servicio acorde a nuestros clientes

“Si quieres resultados distintos, no hagas siempre lo mismo”

-Albert Einstein-

Marcar la diferencia en forma positiva, constituye nuestra razón de ser, por ello, personalizamos el servicio teniendo en cuenta que cada uno posee intereses, inquietudes y peticiones diversas.

Hemos renovado la forma como presentamos el portafolio y nos acercamos al cliente, cuando:

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 8
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
DECÁLOGO DEL SERVICIO		PÁGINA 4 DE 9
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

- Escuchamos sus inquietudes antes de ofrecer en forma mecánica nuestros servicios.
- Consideramos las diferencias personales, sociales y regionales de nuestros usuarios al flexibilizar las presentaciones, usar el lenguaje adecuado y buscar formas apropiadas de acercarnos al cliente, actuando como agentes de solución y desarrollo.
- Damos el primer paso en servicio al presentar nuestro portafolio a clientes potenciales, llevando a conocer nuestro banco como plataforma de desarrollo personal y profesional.
- Adaptamos nuestras presentaciones y mensajes, generando mayor comprensión y confianza en la entidad.

4. Nos sentimos orgullosos de hacer parte de esta gran entidad. El servicio es el resultado de nuestro compromiso e identidad


*“Las empresas hoy deben administrar con un nuevo elemento llamado AMOR, y en administración el amor está constituido por tres elementos:
RESPECTO, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA”.*

-Jan Carlson-

La identidad, el significado y el compromiso superan la primera línea del servicio, al constituirse en los ejes fundamentales de nuestra vida.

La coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos es la imagen que transmitimos al brindar alternativas para nuestros clientes. Por ello, sentirnos orgullosos implica:

- Ser ejemplo del buen trato y relaciones con clientes internos y externos, es decir, ser consecuente en el día a día.
- Concienciar la importancia de hacer parte de una gran entidad como lo es Bancóldex y la oportunidad de brindar un servicio de calidad que coadyuva a construir país.
- Practicar hábitos de servicio integral teniendo en cuenta tres variables:
 - El conocimiento: la ocupación constante para vivir actualizados en procesos, procedimientos, gama de servicios, brindando un valor agregado a nuestro cliente.
 - Las habilidades: el desarrollo y fortalecimiento de competencias para convertirnos en socios estratégicos y guías de nuestros clientes.
 - El amor, la pasión y la entrega en la cotidianidad, querer lo que hacemos, será el resultado de nuestra identidad y compromiso.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 8
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
DECÁLOGO DEL SERVICIO		PÁGINA 5 DE 9
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

5. La veracidad, suficiencia y claridad son ejes fundamentales de nuestro servicio

“El activo más importante de una empresa del siglo XX era su equipo de producción. El equipo más importante de una institución (sea o no empresarial) del siglo XXI serán los trabajadores del conocimiento y la productividad de estos trabajadores”

-Peter Drucker –

El servicio efectivo nos llevará a impactar de manera positiva en la calidad de vida de nuestros usuarios.

El quinto ítem del decálogo nos invita a ser fieles, transparentes y centrarnos en la satisfacción del cliente, no sólo en la disminución de quejas y reclamos.

Para ello, en cada momento de verdad (contacto con el cliente) generaremos una disciplina:

- Verifiquemos y desarrollemos en forma ágil y cuidadosa cada uno de los protocolos, requisitos, procesos y procedimientos que impactarán al cliente.
- Nuestro reto diario será el fortalecimiento de aptitudes y competencias para brindar un servicio claro, completo y cordial.
- “La simplicidad es la forma más elevada de sofisticación” Leonardo da Vinci. Las expresiones sencillas, la información completa, clara y adecuada marcará el derrotero de nuestro servicio.

6. Mi actitud es la huella que impacta el día a día


"Aunque nada cambie, si yo cambio, todo cambia."

- Honoré de Balzac-

La actitud hace referencia al estado de ánimo, a la disposición que tenemos cuando brindamos un servicio y a la postura que asumimos, tanto corporal como emocional, al atender a nuestro cliente. Tal como lo expresa: R. Jeffress: "La actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida".

Por ello nuestro compromiso actitudinal será:

- Brindar un trato amable, cálido y respetuoso a todas las personas con las cuales tengamos contacto.
- Tratar a nuestros clientes con la calidad y calidez con la que esperamos que nos atiendan.
- Generar confianza y credibilidad al brindar un servicio integral, transparente y amable.
- Asesorar al cliente y ser garante para Bancóldex.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 8
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
DECÁLOGO DEL SERVICIO		PÁGINA 6 DE 9
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

- Conocer el portafolio de servicios para satisfacer los deseos y las expectativas de nuestros clientes.
- Demostrar un interés real al asistir, orientar, investigar y guiar al cliente.
- Conectarse de manera vivencial, fomentando una relación gana/gana.
- Ofrecer soluciones. “Expresa al cliente lo que puede hacer por él, no de que carece”.
- Recuerda: la inteligencia emocional, social y espiritual son los pilares de un servicio armónico y respetuoso. El autocontrol está en nuestras manos.

7. Hacer las cosas bien desde el inicio. Alcanzar los objetivos propuestos superando las expectativas es el sello de calidad en Bancóldex

“Somos el resultado de lo que hacemos repetidamente. La excelencia entonces no es un acto, sino un hábito.”
-Aristóteles-


La eficacia y la efectividad son los resultados de hacer las cosas bien desde el principio. Esto lleva a alcanzar los objetivos esperados superar las expectativas iniciales e impactar de manera positiva.

Al lograr este reto construimos cultura de calidad en el servicio. Nuestros compromisos son:

- Conocer nuestras competencias, profundizar sobre los productos y servicios que brindamos y el tipo de clientes que requieren de los servicios de Bancóldex.
- Profesionalizar nuestros cargos al superar las expectativas del cliente.
- Cumplir con los compromisos adquiridos, afianzando la imagen de seriedad y responsabilidad.
- Hacer sentir importante a nuestro cliente, al mantenernos focalizados en sus expectativas y los objetivos propuestos para él y el Banco.
- Convertir el conocimiento, la actitud mental positiva y la gestión en marcas de servicio con calidad, desde el inicio de la relación.
- Superar las expectativas brindando información clara, completa, oportuna, de forma honesta y con argumentos sólidos.

8. Sorprendernos y sorprender para generar ventaja competitiva sostenible en el servicio

“Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y, además Traigan a sus amigos”
-Walt Disney-

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 8
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
DECÁLOGO DEL SERVICIO		PÁGINA 7 DE 9
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

Sorprender al cliente es marcar la diferencia, superar expectativas y ver el hoy con los ojos del mañana, anticipándonos a nuevas necesidades del cliente.

La sorpresa se presenta ante un evento inesperado.

A través del servicio que brindamos estamos invitados a crear experiencias memorables convirtiendo un servicio ordinario en algo extraordinario, así:


- Transformemos el saludo diario en un evento extraordinario al recordar el nombre, la solicitud y expectativa del cliente. Esto puede marcar la diferencia.
- Los detalles son importantes para crear y evocar emociones. Generemos valor en cada momento en que el cliente esté en contacto con nuestro banco, bien sea de manera presencial, telefónica o digital.
- Al convertirnos en socios estratégicos de nuestros clientes brindamos lo que no esperaba.
- Convierte el seguimiento y asesoramiento en una forma de mantener vínculo con el cliente al ofrecer nuevas líneas de crédito unidas a nuevos eventos como tratados de libre comercio, aperturas, nuevos mercados, etc.
- Da el primer paso una vez culminado el proceso o el estudio del crédito. Llama al cliente en lo posible antes de lo acordado, ello no sólo generará emoción positiva, sino que ratificará la seriedad y credibilidad en nuestros servicios.
- Agradecer a nuestros clientes tanto por su satisfacción como por sus quejas, dar respuestas veraces y oportunas generará ventaja competitiva sostenible y lo convertirá en el mejor aliado y la referencia para el futuro.
- Trabajemos en prospectiva observando el cambio de hábitos, oportunidades o líneas nuevas para consolidar la gestión del cliente.
- Mantengamos la cercanía con nuestros clientes, su fidelización y compromiso serán la recomendación real que nos brinden.

9. En nuestras manos está la solución y responsabilidad de nuestra labor. Si somos parte del problema, somos parte de la solución

“Usted tiene que ser el cambio que quiere ver”
-Mahatma Gandhi-

El término solución tiene una raíz latina “Solutio”, que significa acción o efecto de resolver una duda, dificultad o problema.

Este es uno de los desafíos fundamentales para afianzar la excelencia en el servicio, ya que transforma los pensamientos en acciones, hábitos y motivos de vida.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 8
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
DECÁLOGO DEL SERVICIO		PÁGINA 8 DE 9
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

Convertir las buenas atenciones e intenciones en acciones enfocados en el logro de objetivos o la resolución de dificultades. Nuestro compromiso para alcanzar esta meta será:

- Pasar de las decisiones a las acciones concretas, ocupándonos de la situación y brindando las respuestas idóneas en forma oportuna.
- Actuar con profesionalismo, mantener buen concepto del cliente aún en momentos difíciles.
- Investigar y profundizar nuestros conocimientos para expresarle al cliente lo que podemos hacer por él, con sinceridad, honestidad y objetividad, obviando argumentos que no posean fundamento.
- Ofrecer una disculpa sincera unida a la búsqueda de soluciones oportunas y concretas son opciones para afianzar credibilidad y confianza.
- Escuchar con empatía y comprensión puede ser la llave de la satisfacción, así la solución no esté en sus manos.
- La gratitud y el reconocimiento son ejes fundamentales del servicio.
- Genera empatía y comprensión, en cada momento de verdad.
- Constituye el seguimiento a cada inquietud, es una fase fundamental del protocolo de servicio.

10. La construcción de un país mejor es el resultado de nuestro trabajo en equipo, armonía y sincronía

*“Llegar juntos es un comienzo. Seguir juntos es un progreso.
Trabajar juntos es el éxito”*


-Anónimo-

Requerimos cohesión, sinergia, compromiso, responsabilidad y disciplina para ayudar a construir mejor calidad de vida en nuestras entidades y, por ende, para edificar un país y un mundo mejor.

Es importante recordar que cada uno de los funcionarios de Bancóldex formamos una cadena de servicio y, como eslabones de este, necesitamos trabajar en forma sincrónica y armónica haciéndonos responsables, gestores y actores de las labores que desempeñamos, ya que lo anterior será el motor que motive nuestro trabajo.

En servicio con calidad no existen resultados o éxitos individuales. La excelencia se logra cuando toda la información fluye de manera dinámica y efectiva, gracias a la colaboración, el empeño y la interacción oportuna para lograr los objetivos propuestos.

Los resultados se alcanzarán al trabajar con sinergia, logrando un efecto superior a la suma de los esfuerzos individuales.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 8
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
DECÁLOGO DEL SERVICIO		PÁGINA 9 DE 9
		FECHA PUBLICACIÓN: 11/02/2021

Si visualizamos el servicio en forma holística ajustamos nuestras operaciones, estructura y competencias a las necesidades de los clientes, brindando las respuestas a sus necesidades, transformando cada obstáculo en una oportunidad de mejora continua con el compromiso integral de toda la familia Bancóldex.

De nuestra participación activa, concertada, respetuosa y oportuna depende la construcción de una Colombia con desarrollo social y económico sostenible.

Por ello, al llegar al ítem décimo, extendemos la invitación para convertirnos en multiplicadores de servicio con amor y entrega en cada uno de los ámbitos de la vida, iniciando por nuestros hogares, equipos de trabajo, la relación con los ciudadanos y como seres responsables de nuestro planeta.