

CANALES DE ATENCIÓN

Videollamadas

PASO 01 SALUDO EN SEÑAS



- Buenos días o buenas tardes.
- Mi nombre es _____, soy asesor profesional de Bancóldex.
- Permítame un momento voy a activar nuestro protocolo para brindarle la mejor atención.
- **Trate de sonreír y ser amable.**

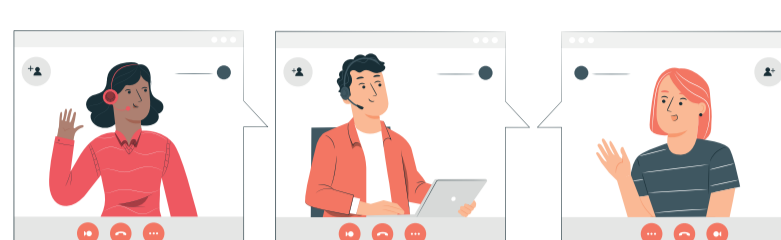
PASO 02 ACTIVAR SERVICIO DE INTERPRETACIÓN



Google Meet

1. Solicitar servicio a la línea de Multiseñas
2. Enviar link de la reunión al correo de Multiseñas

PASO 03 SE BRINDA LA ASESORIA



PASO 04 DESPEDIDA EN SEÑAS

Gracias por comunicarse con Bancóldex recuerde que lo atendió _____.



NOTA

Para la persona con sordoceguera es necesario coordinar la asesoría de manera presencial.

PASO 01 SALUDO EN SEÑAS



- Buenos días o buenas tardes.
- Bienvenido a Bancóldex, mi nombre es _____.
- **Trate de sonreír y ser amable.**

PASO 02 ACTIVAR SERVICIO DE INTERPRETACIÓN



Pedir al cliente que solicite el servicio de interpretación escaneando el código QR.

PASO 03 REMITIR A FUNCIONARIO



PASO 04 SE BRINDA LA ASESORÍA



PASO 05 DESPEDIDA EN SEÑAS

Gracias por visitarnos.



APOYO EN REUNIONES Y EVENTOS

Protocolo

PASO 01

El funcionario deberá enviar un correo a la oficina de servicio al cliente del Banco OSC, con el fin de coordinar el servicio de interpretación.



La oficina de servicio al cliente coordinará la reunión en Google Meet, Teams o presencial y esta a su vez le hará saber al funcionario la confirmación de dicho servicio.

PASO 02

