

Planeación del Servicio

Oficina de Efectividad y
Fuerza de Ventas



El progreso
es de todos

Mincomercio

Objetivos

Brindar la debida atención a todos los grupos de interés ofreciendo un servicio eficiente y oportuno, a través de canales adecuados y un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente.



¿Que buscamos?

Ejecutar la política de servicio al cliente de la organización

Desarrollar e Implementar buenas prácticas de servicio en toda la organización

Integrar los conceptos de buenas prácticas de atención al cliente a través de todos los canales de contacto de la organización

Socializar en el contexto del Banco, el Decálogo del Servicio

Generar motivación dinámica individual y colectiva, que mejore la disposición al servicio

Orientar la estrategia de servicio hacia la generación de una experiencia de cliente alineada con los valores de la organización

¿Como lo vamos hacer?

- Gestión de los Canales de atención
- Evaluación Post Venta de la experiencia del cliente
- Observatorio del Servicio
- Plan de Capacitación
- Evaluación

Gestión de Canales de atención

Administrar los canales de comunicación entre el Banco y los grupos de interés, proporcionando una experiencia de usuarios, obteniendo información para brindar asesorías suficiente, clara y oportuna respecto a los productos y servicios del banco y los mecanismos para presentar quejas, reclamos y/o sugerencias.

Gestión de Canales de atención

01

Experiencia del Cliente

02

La Voz del Cliente

Indicadores

Determinar la Experiencia del Cliente

Nivel de
Atención

Nivel de
Servicio

Nivel de
Abandono

Atención en
Primer
Requerimiento

Disponibilidad
de Canales

Análisis de la Voz del Cliente

- Análisis de información a través de la voz - escucha de llamadas
- Retroalimentación del cliente



Post Venta

Conocer la experiencia de servicio al cliente en BancólDex, respecto a los canales de atención, procesos, estrategia comercial y productos, midiendo su efectividad e identificando oportunidades de mejora y buenas prácticas.

PostVenta

Medición de Indicadores



Post Venta Mediciones

Canales de atención - Productos

Empresas

Intermediarios
Financieros

EOCM'S

Clientes beneficiarios de
crédito y prospectos con y sin
visitas

Áreas de redescuento y áreas
comerciales.

Tesorereros y
administrativos.

Telefónico / Virtual

Post Venta Ejecución



Observatorio del Servicio

Buenas prácticas en :

- Amabilidad
- Agilidad en la Atención
- Resolución de la solicitud
- Comunicación Asertiva
- Conocimiento del personal
- Colaboración interinstitucional

Plan de Capacitación

- Desarrollar y actualizar las competencias del grupo de atención al ciudadano
- SAC
- Protocolos de Atención con enfoque diferencial
- Atención al ciudadano en condición de discapacidad
- Incentivos

Evaluación

- Aplicación de las pruebas de conocimientos a funcionarios

