	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: MATC002	
			Fecha elaboración 30/01/2015	Fecha de ajuste 01/06/2023
	MANUAL DE MANEJO DE CONFLICTOS		Versión 1.0	Página 1 de 7


MANUAL DE MANEJO DE CONFLICTOS

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL MANEJO DE CONFLICTOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CASANARE

YOPAL, CASANARE



VIGILADO SuperSubsidio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MATC002	
		Fecha elaboración 30/01/2015	Fecha de ajuste 01/06/2023
	MANUAL DE MANEJO DE CONFLICTOS	Versión 1.0	Página 2 de 7

MANEJO DE CONFLICTOS

Un conflicto con el cliente puede producirse cuando este emite una queja, inconformismo o insatisfacción por un servicio o una desinformación o mientras es atendido sin que medie una reclamación; el cliente puede ver frustradas las expectativas que tenía, sentirse ignorado, percibir falta de interés en el personal de la empresa y de la misma caja de Compensación.

1. CRITERIOS PARA DETERMINAR UN CONFLICTO


- Cliente molesto por mala atención.
- Por no tener los documentos inscrito en el tiempo establecido.
- Por haber recibido información incorrecta de los trámites.
- Por fallas en los equipos informáticos o por caídas en el sistema.
- Por trato preferencial.
- Entre otros que se puedan presentar.

2. TIPS PARA ESCUCHAR EL CLIENTE.

- Evaluar la situación.
- Preguntar por las necesidades y preferencias del usuario.
- Ofrecer una solución y ofrecer opciones siempre que sea posible.
- Ofrecer la solución.
- Hacer un seguimiento con el cliente.
- Dirección al área correspondiente el caso, si es necesario

3. CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN NEGOCIADOR:

- Para ser un buen negociador hay que tener ACTITUD
- No tener miedo a la negociación. Percibirla como un reto.
- Tener entusiasmo por lograr un buen acuerdo.
- Ser un gran comunicador. Saber presentar su mensaje con claridad. Capta el interés del otro.
- Persuasivo. Sabe convencer, utiliza con cada interlocutor aquellos argumentos que sean más apropiados, los que más le puedan interesar.
- Muy observador. Identifica el estado de ánimo, intereses y necesidades del otro.
- Sociable.- Facilidad para entablar relaciones personales, para romper el hielo y crear confianza.
- Honesto y respetuoso.
- Profesional.- No deja nada a la improvisación.
- Firme, sólido.- Sus ideas son totalmente claras (sabe lo que busca, hasta donde puede

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MATC002	
		Fecha elaboración 30/01/2015	Fecha de ajuste 01/06/2023
	MANUAL DE MANEJO DE CONFLICTOS	Versión 1.0	Página 3 de 7

- ceder, cuáles son los aspectos irrenunciables).
- Autoconfianza.- el buen negociador se siente seguro de su posición, no se deja impresionar por la otra parte.
- Ágil y resolutivo.- Capta rápidamente los puntos de acuerdo y de desacuerdo y busca soluciones.
- Paciente.- Sabe esperar. No intenta cerrar acuerdos por miedo a perderlos.
- Creativo.- Encuentra la manera de superar los obstáculos, "inventa" soluciones novedosas, detecta nuevas áreas de colaboración.

4. CLASE DE COMUNICACIÓN

El Jefe de Atención al cliente o el funcionario que atiende el usuario molesto, debe transmitir claramente sus mensajes, mediante el empleo de métodos de transmisión como son el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal.

4.1. Comunicación verbal

Viene a ser lo que decimos en forma oral a través de palabras u oraciones. Son el componente digital de la comunicación. Transmiten información relacionada con el contenido de la comunicación. Por ejemplo: "El curso era muy bueno, hasta que cambiaron el instructor". Con estas palabras estoy dando solamente información.

4.2. Comunicación para verbal

El paraverbal o paralenguaje se compone de diferentes partes, como son los acentos, el volumen de voz, la entonación, velocidad y ritmo al hablar.

4.3. Comunicación no verbal

Se refiere a cómo decimos las cosas, la cual tiene mucho que ver con gestos y señales con que solemos utilizar al comunicarnos. Es decir, son los componentes analógicos de la comunicación.

La comunicación no verbal se manifiesta a través de:


- Gestos.
- Posturas.
- Movimientos.
- Inclinación de la cabeza.
- Contacto visual.
- Expresión facial.

4.4. Actitudes que facilitan la comunicación

Hay actitudes que facilitan la comunicación y permiten obtener información y legitimar a las partes.

- Establecer contacto visual.
- Aceptar otros puntos de vista. Estar dispuesto a aceptar y mantener puntos de vista



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: MATC002	
			Fecha elaboración 30/01/2015	Fecha de ajuste 01/06/2023
	MANUAL DE MANEJO DE CONFLICTOS		Versión 1.0	Página 4 de 7

- opuestos.
- Ser claro al expresar las ideas permite que los demás las comprendan (¿Me entienden?).
 - Escuchar bien. Prestar atención a los comentarios de los demás, pedir explicaciones para ver si entendimos, parafrasear y resumir para una buena escucha.
 - Criticar ideas y no personas. Criticar las ideas y no a las personas que las sugieren.
 - Agradecer a los demás por sus ideas.
 - Compartir ideas y opiniones. Tener confianza en lo que uno piensa; tal vez los demás lo valoren.
 - Dejar los problemas. No hacer referencia a otros problemas.

4.5. Actitudes que dificultan la comunicación


- Mirar de manera amenazante Interrumpir. No dejar que terminen de hablar.
- Ser siempre negativo (El eterno pesimista)
- Encerrarse: Tragarse las opiniones (No opinar)
- Desairar: No prestar atención al otro
- Insultar
- Burlarse

A. MARCO CONCEPTUAL.

ITEM	DESCRIPCION
Identificar, delimitar y el conflicto	Formularlo de manera clara y precisa, de forma que las partes afectadas entiendan lo mismo.
Valorar colectivamente la importancia del conflicto.	Causas y consecuencias, la disposición o actitud que se tiene para resolverlo. Un conflicto se resuelve pensando/entendiendo y escuchando en forma objetiva sobre lo que se necesita hacer. Nunca se debe suponer nada, ni comprometerse a ciegas.
Identificar y analizar todos los afectados	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las soluciones posibles y su costo. • Asumir una solución significa dejar otras de lado con sus consecuencias. • Tomar una decisión por negociación o por mayoría. • Aplicar y evaluar colectivamente la decisión tomada.
Descubrir el problema	<p>En el equipo surgen conflictos que se basan en malos entendidos que son fácilmente solucionables. Sin embargo, si se deja que pasen sin resolverse se pone en peligro el logro de los objetivos.</p> <p>En ocasiones, el conflicto se origina en la misma persona generándole: prejuicios, estereotipos, cansancio, problemas familiares, etc. situaciones que llevan a exteriorizar en forma negativa la confrontación de problemas.</p>



VIGILADO SuperSubsidio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MATC002	
		Fecha elaboración 30/01/2015	Fecha de ajuste 01/06/2023
	MANUAL DE MANEJO DE CONFLICTOS	Versión 1.0	Página 5 de 7

B. PROTOCOLO PARA EL MANEJO PRESENCIAL DE CONFLICTOS


Tener presente que un cliente enojado o molesto es el que genera mayor deterioro en la relación empresa-cliente

Parafraseo:

INTERLOCUTOR	ACCIÓN	DIÁLOGO
Empleado de Comfacasanare	Saluda al cliente amablemente y se identifica.	Buenos días; mi nombre es... ¿en qué puedo ayudarle?
Cliente	Se acerca para manifestar su queja muy molesta.	Necesito que me aclare la información sobre este documento que ha sido denegado, observado, etc.! Y para colmo traté de comunicarme en varias ocasiones por teléfono y cuando al fin contestaron nadie supo darme información.
Empleado de Comfacasanare	Su primera reacción, su capacidad de autocontrol y el equilibrio demostrado le permitirá adecuar convenientemente el tono de la conversación que seguirá a partir de entonces. Reacciona con serenidad. Se muestra cordial y atento diciendo...	Yo estoy aquí para ayudarlo, mi tarea es analizar con usted la situación y ver cómo solucionarla.
Empleado de Comfacasanare	Escucha con mucha atención al cliente y le dice "Por favor cuénteme qué sucedió"...	En este punto el empleado deja que el cliente hable hasta que se desahogue. Muestra interés, toma notas y hace preguntas, finalmente resume lo que dice.
Empleado de Comfacasanare	Llega el momento en el que el cliente se calma. Todavía no se soluciona nada. Pero el primer paso fue bajarlo de la curva de la ira.	Lo comprendo y lamento mucho lo que sucedió. (Que no es lo mismo que darle la razón). Luego obviamente, habrá que buscar la forma de darle solución al problema.



VIGILADO SuperSubsidio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: MATC002	
			Fecha elaboración 30/01/2015	Fecha de ajuste 01/06/2023
	MANUAL DE MANEJO DE CONFLICTOS		Versión 1.0	Página 6 de 7

INTERLOCUTOR	ACCIÓN	DIÁLOGO
Empleado de Comfacasanare	Retroalimenta el mensaje del interlocutor, asiente con gestos afirmativos y repite en forma abreviada el argumento de la queja o inconformismo planteado.	La observación según el Art. De la ley... no es aplicable o su queja si es justa y vamos a solucionarla.
Cliente	Continúa molesto.	Pero yo necesito hablar con el jefe inmediato para que él me explique la situación y ver la manera de solucionar el problema...
Empleado de Comfacasanare	Responde	Entiendo su molestia ante la situación que se ha presentado Sr., en este momento veré la posibilidad de que lo atienda.


NOTA: Si el cliente continúa molesto y manifiesta actitud agresiva, se solicitará la intervención del personal de vigilancia, quienes actuarán de acuerdo al protocolo establecido.

C. MANEJO DE CONFLICTOS TELEFÓNICOS

INTERLOCUTOR	ACCIÓN	DIÁLOGO
Empleado de Comfacasanare (recibe la llamada)	Levanta el auricular con dinamismo.	Comfacasanare buenos días, habla... (Nombre), ¿con quién tengo el gusto?
Cliente	No responde el saludo	Me ha constado que me contesten el teléfono.
Empleado de Comfacasanare (recibe la llamada)	Responde	Disculpe es la hora en la que caen muchas llamada y la líneas se saturan. Pero dígame en qué puedo ayudarle Sr. ...
Cliente	Responde aún molesto	Necesito información sobre la inscripción de una afiliación, he llevado los documentos en 2 ocasiones ha y no se encuentra inscrita aún ... Otra cosa también quiero saber sobre: 1. Inscripción de una empresa. 2. Cómo radicar una queja; 3. Por qué no se ha enviado la cotización solicitada, etc.



VIGILADO SuperSubsidio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MATC002	
		Fecha elaboración 30/01/2015	Fecha de ajuste 01/06/2023
	MANUAL DE MANEJO DE CONFLICTOS	Versión 1.0	Página 7 de 7

INTERLOCUTOR	ACCIÓN	DIÁLOGO
Empleado de Comfacasanare (recibe la llamada)	Responde a las peticiones del usuario molesto	Con gusto, proporcióneme el número de radicación o fecha de entrega y verificaré en el sistema,...los requisitos son los siguientes:...
Cliente	Continúa molesto	¡Cómo es posible que me dijeron una fecha para ese proceso y todavía no esté inscrito!...
Empleado de Comfacasanare (recibe la llamada)	El empleado responde de acuerdo a la solicitud de los usuarios, de manera tranquila, clara y real.	Sí señor, pero en el momento de registrarlo en el sistema la documentación no se encuentra completa. Por tal motivo se hizo la devolución de la documentación para que se anexe el faltante.
Cliente	Responde	Ha entiendo bueno voy adjuntar la documentación faltante. Gracias.



VIGILADO SuperSubsidio