

Estándar de Competencia Laboral de Atención al Cliente

I. Información del Estándar de Competencia:

Nombre del Estándar de Competencia Laboral (ECL):	Satisfacer al cliente teniendo en cuenta su(s) requerimiento(s), los procedimientos establecidos ¹ y la normativa correspondiente.		
Código del Estándar de Competencia Laboral:	ECL-T004A		
Sector Económico:	Transversal a todos los sectores		
Familia Productiva:	Transversal a todos los sectores		
Actividad Económica*:	----		
Código de Clasificación Internacional:	CIU*	CNO*	CIUO*
	----	----	----
Nivel de Competencia Laboral:	Transversal a todos los niveles de competencia		
Versión:	01		
Perfil/es Ocupacional/es asociado:	-----		
Puestos de trabajo asociados:	-----		
Desarrollada por el CCL ² :	-----		
Norma de aprobación del Estándar de Competencia laboral:	RDG N° 079-2017-MTPE/3/19		
Fecha de aprobación:	28/06/2017		
Tiempo de Vigencia:	5 años		
Fecha de actualización*:	-----		

II. Actividades claves:

Elemento de Competencia 1:	Identificar la necesidad³ del cliente⁴, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa correspondiente.
Criterios de desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> - Emplea la vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Verifica disponer de las condiciones necesarias para brindar el servicio de atención al cliente. - Realiza el contacto con el cliente, de acuerdo a los procedimientos establecidos. - Solicita información respecto a la necesidad del cliente, de acuerdo a los procedimientos establecidos. - Escucha atentamente al cliente, parafraseando y resumiendo la información recibida. - Identifica el tipo de atención o servicio requerido por el cliente. - Confirma con el cliente, el requerimiento identificado, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
Evidencias de Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> - Normas y procedimientos internos del establecimiento. - Técnicas de atención al cliente. - Técnicas de comunicación efectiva. - Manejo de conflictos. - Normativa vigente sobre atención al cliente (opcional). - Ofimática (opcional).
Evidencias de Desempeño/Producto:	<ul style="list-style-type: none"> - Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del centro de labores.

¹ De la entidad pública o privada.

² Comité de competencia laboral.

³ Deseo de obtener un bien o servicio.

⁴ Quien requiere la prestación de servicios o productos específicos que, satisfaga su necesidad. Puede ser un: cliente interno/externo /usuario de servicio público.

	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones verificadas para inicio de operación de atención al cliente. - Contacto realizado con el cliente, de acuerdo a los procedimientos establecidos. - Información obtenida sobre la necesidad del cliente. - Escucha activa realizada mediante parafraseos y resumen de lo comunicado por el cliente. - Tipo de atención o servicio requerido, identificado. - Confirmación realizada sobre el requerimiento del cliente.
Elemento de Competencia 2:	Atender la necesidad del cliente, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa correspondiente.
Criterios de desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> - Emplea la vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Procesa información vinculada al cliente y requerimiento del mismo, de acuerdo a los procedimientos establecidos, de ser el caso. - Proporciona información o atención requerida por el cliente, de acuerdo a los procedimientos establecidos. - Informa sobre el proceso de atención, de ser el caso. - Coordina con el cliente, el medio de comunicación respecto al proceso de atención de su requerimiento, de ser el caso. - Canaliza la atención, a través de los mecanismos establecidos, de ser el caso.
Evidencias de Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> - Normas y procedimientos internos del establecimiento. - Técnicas de atención al cliente. - Técnicas de comunicación efectiva. - Manejo de conflictos. - Normativa vigente sobre atención al cliente (opcional). - Ofimática (opcional).
Evidencias de Desempeño/Producto:	<ul style="list-style-type: none"> - Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Información vinculada al cliente y requerimiento, procesados. - Información o atención requerida por el cliente, proporcionada. - Proceso de atención comunicado. - Medio de comunicación para la atención del requerimiento, coordinado. - Atención canalizada.
Elemento de Competencia 3:	Verificar la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa correspondiente.
Criterios de desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> - Emplea la vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Consulta al cliente si su requerimiento ha sido cubierto, de acuerdo a los procedimientos establecidos. - Brinda información adicional al cliente, en caso no se encuentre satisfecho con la atención brindada. - Concluye el servicio de atención, de acuerdo a los procedimientos establecidos. - Procesa documentación/información del servicio brindado y resultados de atención, de ser el caso.
Evidencias de Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en computación nivel básico. - Conocimientos del empaque y embalaje de existencias. - Conocimiento de packing y picking.

	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento en el despacho de mercadería. - Conocimiento de la documentación y su contenido, al momento de despachar una mercancía: Guías de remisión, guías de transportista. - Conocimiento de las principales áreas del almacén. - Conocimiento en el sistema operativo del almacén: SAP, AS-400, entre otros, para el ingreso, ubicación y despacho de mercancías. - Conocimiento de la norma en Seguridad y Salud en el Trabajo.
Evidencias de Desempeño/Producto:	<ul style="list-style-type: none"> - Vestimenta de trabajo empleada, de acuerdo a las políticas del centro de labores. - Consulta realizada sobre cobertura de requerimiento. - Información adicional, brindada. - Servicio de atención concluido. - Documentos e información del servicio y resultados de atención, procesados.
Contexto de desempeño laboral:	<p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Área de trabajo. - Área de atención al cliente. <p><u>Equipamiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de comunicación (teléfono fijo o celular). - Computadora. - Impresora (opcional). - Servicio de internet (opcional). <p><u>Equipo Personal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vestimenta de trabajo, de acuerdo a las políticas del establecimiento. - Fotocheck o distintivo (opcional). <p><u>Insumos/Materiales:</u></p> <p>Útiles de oficina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Papel bond. - Lapicero. - Engrapador. - Grapas. - Resaltador (opcional). <p><u>Información/Formatos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de registro del cliente. - Protocolos de atención. - Encuestas de satisfacción. - Reportes de satisfacción. - Libro de reclamaciones (físico o virtual).
Competencias Básicas ⁵ :	<p>Habilidades Básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lectura. - Redacción. - Habilidad de expresión. - Capacidad de escuchar.

⁵ Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). *What Work Requires of Schools: A SCANS Report for América 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills.* Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Aptitudes Analíticas

- Capacidad para solucionar problemas.
- Capacidad de aprendizaje.
- Razonamiento.

Cualidades Personales

- Responsabilidad.
- Sociabilidad.
- Dominio sobre sí mismo.

Competencias Genéricas:

Relaciones Interpersonales

- Sabe trabajar en equipo.
- Negociación.
- Trabaja con personas de diversas culturas.

Gestión de la Información

- Adquiere y evalúa la información.
 - Organiza y mantiene la información.
 - Interpreta y comunica información.
-

** Nota: Información no contemplada en el Formato establecido en la Guía Metodológica para la Elaboración de Mapas Funcionales, Perfiles Ocupacionales y Estándares de Competencia Laboral aprobada con RDG N° 139-2017-MTPE/3/19 (derogada), será consignada en la actualización respectiva.*