PLANTILLA

Protocolo de atención al cliente

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. Las cifras de ejemplo son ilustrativas.

EMPRESA
[Nombre de la empresa]

RESPONSABLE
[Nombre y cargo]

ÚLTIMA REVISIÓN
[fecha]

01 Canales y horario

Canal	Horario	Quién atiende	Fuera de horario
Chat en el producto	[L a V, 9:00 a 18:00]	[Equipo de soporte]	[Responde el agente de IA]
Correo	[L a V, 9:00 a 18:00]	[Equipo de soporte]	[Acuse con referencia]
WhatsApp	[horario]	[equipo]	[mensaje fuera de horario]
Slack, clientes con canal compartido	[horario]	[responsable de cuenta]	[urgencias por canal de guardia]

02 Plazos de respuesta

Plazos internos por prioridad. Los firmados con un cliente están en su acuerdo de nivel de servicio y mandan sobre estos.

Prioridad	Cuándo	Primera respuesta	Resolución
Urgente	[El cliente no puede trabajar]	[1 hora]	[1 día laborable]
Alta	[Una función clave falla]	[4 horas]	[2 días laborables]
Media	[Falla algo con alternativa]	[1 día laborable]	[5 días laborables]
Baja	[Duda de uso o petición]	[2 días laborables]	[Con fecha comunicada]

03 Tono y forma

- Trato. [Tú o usted], igual en todos los canales.
- La respuesta va en la primera frase. Después, el dato del cliente, lo que pasa ahora y la salida.
- Firma. [Nombre de la persona] y [equipo].
- Se evita. [«Le informamos», «estimado cliente», tecnicismos, promesas de fecha que no dependen del equipo.]
- Respuestas modelo. [Enlace a la biblioteca de respuestas del equipo.]

04 Respuestas a lo más frecuente

Tema	Respuesta corta	Detalle en
Facturas y cobros	[Dónde se descargan, cómo se rectifican, plazo de devolución]	[artículo]
Usuarios y accesos	[Quién da de alta usuarios, cómo se recupera el acceso]	[artículo]
Cambios de plan	[Desde dónde, cuándo se aplica, cómo se prorratea]	[artículo]
Integraciones	[Cuáles hay, qué hacer si no sincroniza]	[artículo]
Baja del servicio	[Cómo se pide, hasta cuándo hay acceso, qué pasa con los datos]	[artículo]

05 Qué puede decidir cada persona

Decisión	Soporte	Responsable de soporte	Dirección
Abono o devolución	[Hasta 100 €]	[Hasta 1.000 €]	[Más]
Ampliar una prueba o un plazo	[Hasta 7 días]	[Hasta 30 días]	[Más]
Compensar por una incidencia	[No]	[Sí, según la política]	[Clientes con contrato propio]
Excepción a una condición	[No]	[Una vez por cliente]	[Sí]

06 Cuándo pasa un caso a otra persona

El caso pasa con quién es el cliente, qué pide, qué se ha hecho ya y por qué se pasa. El cliente no repite nada.

Caso	A quién	Cómo
Fallo del producto	[Desarrollo]	[Reporte en el gestor de incidencias]
Cliente que habla de irse	[Responsable de la cuenta]	[Aviso el mismo día]

Caso	A quién	Cómo
Reclamación formal	[Responsable de soporte]	[Registro con referencia]
Petición sobre datos personales	[Protección de datos]	[Correo a dpo@empresa]
Duda comercial o ampliación	[Ventas]	[Nota en el CRM]

07 Quejas y reclamaciones

- Quién la recibe. [Cualquier persona del equipo, que la registra con referencia.]
- Quién la lleva. [Responsable de soporte.]
- Plazo de respuesta. [Plazo, o el que marque la ley si aplica.]
- Cómo se cierra. [Por escrito, con lo que se ha hecho y lo que cambia.]

08 Datos personales

- Antes de dar datos de una cuenta, se comprueba quién escribe. [Cómo, por ejemplo el correo registrado.]
- Nunca se piden contraseñas ni códigos de verificación.
- No se piden por chat [datos que la empresa no necesita para el caso].
- Una petición de acceso o supresión va a [responsable] el mismo día.

09 Cómo se actualiza

- Responsable del protocolo. [Nombre.]
- Se revisa cuando cambia un precio, un plazo o una política, y entero cada [tres meses].
- Vive en [la herramienta donde se atiende], a un clic de quien responde.
- Cada apartado lleva la fecha de su última revisión.