

Plan +
Calidad

Protocolo de Calidad de Servicio

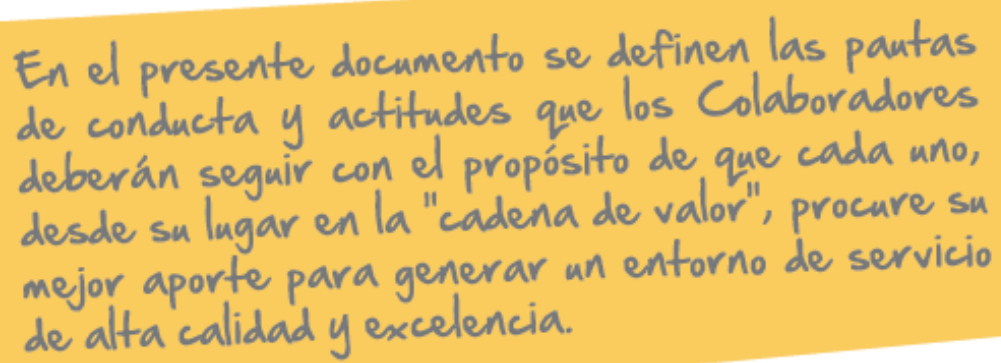
Índice

Objetivo	3
Alcance y Estructura	5
Buenos Modales y normas de Cortesía	7
Cuidado del Prestigio de la marca BBVA Francés	12
Cuidado del Entorno de trabajo y Ambiente Laboral	16
Cuidado de la Imagen Personal	22
Comunicación	25

Objetivo

El presente Protocolo tiene el objetivo de brindar a todos los Colaboradores del BBVA un material de formación, consulta y estandarización de buenas prácticas, que permita **orientarlos y guiarlos en las interacciones entre los equipos de trabajo, permitiendo así obtener altos niveles de calidad de servicio y generando un impacto positivo en la experiencia entre Compañeros y con los Clientes.**

El servicio entregado al cliente externo es producto de un proceso del cual todos y cada uno de los sectores del Banco forman parte. Esto constituye la "Cadena de Valor Interna".



En el presente documento se definen las pautas de conducta y actitudes que los Colaboradores deberán seguir con el propósito de que cada uno, desde su lugar en la "cadena de valor", procure su mejor aporte para generar un entorno de servicio de alta calidad y excelencia.

En resumen, el Protocolo:

Es una *guía ordenada y didáctica* de las definiciones establecidas por el Banco respecto de las formas de presentación y comunicación requeridas para ofrecer un servicio de alta calidad.

A través del enfoque de "*cadena de valor*", estimula el aporte individual de cada Colaborador, como "eslabón" de esa cadena. Permite de ésta manera generar relaciones más eficientes, previsibles y cordiales, además de tomar conciencia que el rol de cada uno impacta en el valor total producido y en una mejor experiencia vivida por el Cliente con BBVA.

Promueve el uso de *buenos modales y el cuidado de la imagen personal y del entorno de trabajo*, posicionando así a BBVA como una empresa que genera un ámbito de respeto, cortesía y confort para trabajar.

Crea conciencia de la protección que se debe hacer sobre el *prestigio de la marca BBVA* a partir de las *sugerencias* respecto de cómo cuidar su renombre.

Alcance y Estructura

El Protocolo de Calidad de Servicio se desarrolla en 5 ejes centrales:



Buenos modales y normas de cortesía:

Establece las pautas básicas de “buena educación” y reglas mínimas de convivencia que resultan ser importantes para el éxito en las relaciones humanas.



Cuidado del prestigio de la marca BBVA:

Proporciona un conjunto de pautas a partir de la concientización del impacto que las conductas y actitudes de los Colaboradores ejercen sobre la imagen de la marca.



Cuidado del entorno de trabajo y ambiente laboral:

Constituye una guía de normas que los Colaboradores deberán procurar cumplir con el objetivo de generar un espacio cómodo de trabajo y un buen clima entre compañeros.



Cuidado de la imagen personal:

Sugiere una serie de recomendaciones a seguir con el fin de alinearse a la imagen corporativa de BBVA.



Comunicación entre Colaboradores:

Facilita lineamientos relativos a los modos correctos de presentación y comunicación entre Colaboradores de acuerdo a las diferentes formas de contacto: telefónica, presencial y escrita.

Para cada uno de los 5 ejes señalados, se desarrollarán los siguientes aspectos:

Objetivos

Indica el motivo por el cual el Eje en cuestión incide sobre la Calidad de Servicio y las razones que sustentan su aplicación.

Actitudes

Especifica cuáles son las habilidades o cualidades que los Colaboradores deben desarrollar para alcanzar altos estándares de calidad de servicio. Se refieren a la disposición o postura esperada, ante las situaciones que se presentan en cada Eje, como factor diferenciador de las personas.

Comportamientos esperados

Menciona cuáles son las formas de actuar y proceder específicas que los Colaboradores deben procurar para alcanzar el objetivo de calidad de servicio esperado.

Buenos Modales y Normas de Cortesía





Buenos Modales y Normas de Cortesía

Objetivos

Expandir el uso de los buenos modales y normas de cortesía en toda la Organización, posicionando así a BBVA como una empresa confiable que busca brindar un servicio de excelencia.

Los buenos modales y las normas de cortesía son herramientas importantes en las relaciones humanas y constituyen la Base del Protocolo de Calidad de Servicio de BBVA Francés. El contenido del presente eje resulta transversal y complementario a todos los que se desarrollarán en el documento.

La cortesía es parte esencial de la educación de cada individuo, sin importar edades, razas, clases sociales o niveles de estudios. Las personas que son cordiales y afables son bien recibidas en todas partes y dejan una muy buena impresión respecto de ellos mismos y de la empresa a la cual representan.

Las actitudes corteses son testimonios de la consideración, respeto y aprecio por los otros. Tener este tipo de actitudes hacia los demás no significa estar en una situación de inferioridad. El trato amable facilita la convivencia y las buenas relaciones entre las personas.

Actitudes

Amabilidad y cordialidad

La amabilidad facilita el establecimiento de relaciones cálidas con los demás Colaboradores. Es una de las premisas más importantes para la construcción de un buen clima laboral.

Respeto por el prójimo

El respeto es una actitud que nace con el reconocimiento y la consideración de las necesidades e intereses del prójimo. Por este motivo, es necesario establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza para crear un ambiente de cordialidad y amabilidad.

Compañerismo

Cooperar con los demás para la concreción de los objetivos comunes es la base para un trabajo en equipo exitoso. Compartir valores, normas de conducta y metas hacen más amena la vida cotidiana en el trabajo.

Empatía

Es la capacidad de escuchar adecuadamente y comprender el punto de vista de nuestro interlocutor. Sin dudas, es una habilidad que, empleada con acierto, facilita el desenvolvimiento y progreso de las relaciones entre las personas convirtiéndolas en exitosas.

Puntualidad

Llegar a tiempo a nuestros compromisos expresa respeto y consideración al resto de las personas. La puntualidad es símbolo de cortesía, buena educación, amabilidad, diligencia, seriedad, efectividad y responsabilidad.

Comportamientos esperados

Pautas Generales

- ✓ Saludar diciendo “buenos días” o “buenas tardes” cuando se llega a la oficina o a una reunión.
- ✓ Estrechar la mano con energía al saludar (si no hay confianza con esa persona) o cuando nos presentan a alguien por primera vez.
- ✓ Decir “por favor” cuando se quiere solicitar algo.
- ✓ Decir “gracias” siempre que se recibe un favor o beneficio.
- ✓ Ofrecer disculpas cuando cometemos un error.
- ✓ Pedir permiso cuando debemos pasar frente a otra persona, cuando debemos retirarnos de algún sitio o de una mesa antes que todos se levanten.
- ✓ Taparse la boca al estornudar o bostezar.
- ✓ Despedirse siempre antes de irse.

Respetar los horarios pactados

- ✓ Llegar puntual a los compromisos o, en caso de una dificultad insalvable, avisar con anticipación.
- ✓ En caso de convocar una reunión que de antemano se sabe que puede extenderse de su tiempo estimado, procurar coordinarla en horarios que no afecten las actividades fuera de la jornada habitual de trabajo de los asistentes.

Mantener una comunicación respetuosa y amable

- ✓ Ser agradable en el trato con los compañeros: trate a los demás como le gustaría que lo traten a usted.
- ✓ Saludar amistosamente, sonriendo y estableciendo contacto visual.
- ✓ Sonreír al hablar por teléfono, la voz expresa también estados de ánimo.
- ✓ Utilizar un lenguaje decente y respetuoso. No recurrir a palabras groseras o vulgares.

- ✓ **NO** mencionar a los colaboradores por medio de un apodo o sobrenombre ofensivo.
- ✓ **NO** avergonzar ni insultar a otra persona ni en público, ni en privado.
- ✓ Contribuir a las conversaciones, mantener el diálogo y evitar dominarlas.
- ✓ **NO** dejar afuera de la conversación a un interlocutor con temas incomprensibles o utilizando jerga que desconozca.
- ✓ Al llamar por teléfono, verificar que no esté interrumpiendo las actividades del compañero.
- ✓ Durante las reuniones, evitar las distracciones que provoca el teléfono celular. Recordar silenciar la campanilla, si tiene que atender una llamada pedir permiso para hacerlo y retirarse de la sala de reuniones durante la misma. No usar la PC o el Ipad mientras otros hablan.
- ✓ **NO** interrumpir o hablar con un compañero en una reunión cuando una persona está hablando.

Escuchar con atención

- ✓ “Escuchar con sus ojos”: siempre mirar a los ojos de la persona que le habla, evitando distracciones.
- ✓ Demostrar comprensión: asentir con la cabeza, mostrar interés y dar señales de entendimiento (“Ya veo”, “Claro”, “Entiendo”).
- ✓ **NO** interrumpir innecesariamente.
- ✓ Ponerse en el lugar de su interlocutor y hacer preguntas para aclarar aspectos que no haya entendido. No sacar conclusiones apresuradas.

Ayudar a los compañeros

- ✓ Ser solidario con los compañeros desinteresadamente.

Ser humilde

- ✓ Evitar hablar de sí mismo: los demás son los que deben mostrar nuestros méritos.
- ✓ Reconocer los méritos de otros Colaboradores.

Cuidado del prestigio de la Marca BBVA





Cuidado del prestigio de la Marca BBVA

Objetivos

Generar conciencia acerca del impacto que las actitudes, dichos y acciones de los Colaboradores pueden tener en el prestigio de la Marca BBVA e instaurar pautas de comportamiento que ayuden a construir y preservar el renombre y la imagen del Banco.

La construcción del posicionamiento, prestigio y buena imagen de una marca es un trabajo que se realiza durante muchos años y que supone cuidar varios aspectos de la gestión de la empresa.

En BBVA, cada uno de los Colaboradores, en tanto eslabones de la cadena de valor creada por el Banco, hace su **aporte a la construcción del prestigio de la Marca**. Por ello, es fundamental estar atentos a todas las implicancias que nuestros dichos y acciones puedan tener hacia adentro del Banco pero también, y especialmente, puertas afuera de la entidad.

Actitudes

Compromiso con la Organización

Un Colaborador comprometido siente como propios los objetivos de la Organización y guía su accionar considerando el impacto de sus actos en el posicionamiento y prestigio de la Marca BBVA.

Integridad y coherencia en el accionar

Supone un comportamiento congruente tanto en su desempeño laboral como en su vida personal cuando sus actos pueden impactar en la imagen de BBVA.

Discreción

Esta actitud está asociada a la cautela y reserva que los Colaboradores deben mantener con respecto a la información confidencial que pueda comprometer a la Organización.

Comportamientos esperados

Actuar siempre como un representante de BBVA

- ✓ **NO** brindar información respecto a cuestiones acerca de las cuales desconoce o están fuera de su alcance para evitar asumir compromisos en nombre del Banco que pueden no cumplirse.
- ✓ En caso de participación en eventos y/o actividades en calidad de representantes o invitados del Banco, respetar el rol que implícitamente asumen y adecuar sus comportamientos a los lineamientos corporativos.
- ✓ En caso que algún familiar, amigo u otra persona de su entorno demuestre interés o haga consultas sobre algún servicio que brinda el Banco, siempre actuar como un representante de BBVA. Esto implica tomar nota de los datos de contacto de la persona interesada y referirlas a la brevedad posible al área que podrá encauzar esa gestión.



Cuidar el prestigio de la Marca BBVA en todas las comunicaciones

- ✓ Si bien en el ámbito personal los Colaboradores se manifiestan en un marco de total libertad, siempre tener en cuenta que sus dichos o acciones pueden afectar la reputación de BBVA.
- ✓ Para quienes están en contacto con proveedores, Clientes externos, organismos estatales, organizaciones de la sociedad civil, medios periodísticos o de prensa, cuidar que sus dichos y acciones en ningún caso perjudiquen o deterioren la imagen de la Marca.
- ✓ En caso de utilizar el mail de BBVA para enviar contenidos que no sean estrictamente laborales, tomar los recaudos necesarios para resguardar el nombre de BBVA.

Proteger la confidencialidad de la información

- ✓ Frente a críticas o consultas que reciba respecto a decisiones, acciones y/o actividades que adopta o desarrolla el Banco, velar por la confidencialidad de la información.
- ✓ Frente a consultas periodísticas sobre aspectos de la gestión que no sean de su conocimiento o que no tenga autorización para hablar, siempre referir la consulta al área de Relaciones Institucionales. Esto implica identificar a la persona interesada, tomar sus datos de contacto e informarlos al área mencionada para que se comuniquen.

Respetar y hacer cumplir el Código de Ética y Conducta BBVA

- ✓ En caso de detectar incumplimientos, informar el hecho de acuerdo a lo definido en dicho Código.
- ✓ Dar un trato ético y respetuoso a los Proveedores y Clientes con los que mantengan relación.

Cuidado del entorno de trabajo y ambiente laboral



Cuidado del entorno de trabajo y ambiente laboral

Objetivos

Contribuir a la creación de un entorno de trabajo agradable, donde el ambiente denote colaboración y entendimiento entre compañeros, generando un clima placentero y de ayuda mutua, y donde se mantenga un espacio ordenado y prolijo, propiciando así una buena imagen ambiental y personal a los Clientes.

El "Banco", la oficina, el piso, la sucursal, son nuestro lugar de trabajo y en ellos desarrollamos nuestras tareas en forma diaria. Parte de nuestra vida y la de muchos transcurre aquí. Por eso es importante establecer normas de convivencia que permitan que en cada jornada podamos trabajar sintiéndonos cómodos y a gusto.

La experiencia en las Sucursales suele ser para los Clientes la primera imagen que reciben del Banco. La percepción que hayan tenido en ese primer acercamiento será muy difícil de revertir en contactos posteriores.

La Sucursal es un espacio en el que el Cliente debe sentirse a gusto y para ello es clave que su aspecto general sea limpio y ordenado, lo que implica que cada Colaborador sea protagonista dentro de su ámbito de desempeño.

Actitudes

Proactividad e iniciativa

Un Colaborador proactivo y con iniciativa asume la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan, adquiriendo así una actitud positiva y protagonismo en su lugar de trabajo. Sea pionero en la búsqueda de soluciones, desinstalando la queja.

Compañerismo y Colaboración

Cada uno, como parte de un equipo, debe cooperar con los demás para la construcción y mantenimiento del ambiente de trabajo y el entorno. El cuidado de los espacios comunes y la conservación del buen estado de los elementos provistos por el Banco es una tarea de todos.

Respeto por el prójimo

Refiere tanto a la puntualidad como la capacidad para resolver problemas entre pares, manteniendo siempre una actitud reparadora para salvar cualquier tipo de diferencia con otro Compañero. De esto depende la generación de un clima armónico de trabajo donde puede lograrse un crecimiento personal y grupal adecuado.

Precaución

Se relaciona con los recaudos que cada Colaborador debe tomar para el resguardo de información sensible de los Clientes de BBVA. Es responsabilidad de cada uno velar por la protección de los mismos.

Comportamientos esperados

Asegurar un ambiente laboral de respeto y colaboración

- ✓ Respetar a sus compañeros de trabajo: no todos tenemos la misma capacidad de concentración y abstracción frente a ruidos, conversaciones y otro tipo de distracciones.



- ✓ **NO** discutir o entablar reuniones confidenciales con otros Colaboradores habiendo personas delante que sean ajenas a la Oficina. Utilizar para ello las salas de reuniones.

Cuidar el entorno de trabajo en general y la prolijidad de los Escritorios

- ✓ Cuidar que, en las cuestiones que estén a su alcance, el aspecto general de la Oficina sea limpio y ordenado.
- ✓ Si Ud. detecta algún deterioro o que algo funciona mal, **avisar al área encargada de resolverlo o a su Supervisor inmediato**. Por ejemplo: si una luz no funciona, si se rompe o ensucia una pared, alfombra, mampara, silla, o bien si observa necesidades de limpieza, tanto en el salón como en el lobby 24 hs. "Sea Protagonista" de su lugar de trabajo.
- ✓ Notificar a las áreas responsables en los siguientes casos:
 - ✓ Si la folletería y afiches oficiales del Banco se encuentran desactualizados o no visibles.
 - ✓ **NO** deberán colocarse afiches ni carteles hechos a mano o con impresora o exhibirse folletos que no sean aquellos oficiales.
 - ✓ Mantener la posición de los escritorios, sillones, sillas, y demás mobiliario de acuerdo al orden predefinido, especialmente en las áreas de atención al público.
- ✓ Si decide personalizar su Escritorio, no colocar en exceso fotos personales, adornos, recordatorios, etc. Cuidar la prolijidad de su puesto de trabajo es cuidar su propia imagen personal. En áreas de atención al público, exhibir sólo aquellos objetos de trabajo provistos por el Banco: folletos, calendario, premios, etc.

Preservar los instrumentos de trabajo

- ✓ Cuidar los instrumentos de trabajo dándoles el uso para el que fueron diseñados.
- ✓ En caso que disponga de un lugar para almuerzo, evitar hacerlo en su escritorio. De esa forma no molestará a otros Compañeros y habrá menos posibilidades de que se derramen líquidos en los equipamientos y alfombras. Si almuerza en su escritorio, tomar los recaudos necesarios para que eso no ocurra.

Mantener el ruido ambiental en un nivel adecuado

- ✓ Si escucha música, hacerlo a un volumen que no perturbe a los demás.
- ✓ Cuando necesite reunirse con dos o más personas, hacerlo en salas de reuniones a fin de no distraer ni molestar al resto.
- ✓ Evitar gritar o mantener conversaciones con Colaboradores que se encuentren alejados de su escritorio. En dicho caso, acercarse hasta ese puesto de trabajo o comunicarse telefónicamente.
- ✓ Procurar que la campanilla de su teléfono no esté en un volumen excesivamente fuerte. En caso de que se ausente de su escritorio por un tiempo prolongado, recordar bajarle el volumen.

Utilizar correctamente las Salas de Reuniones

- ✓ Respetar las normas definidas para el uso de las mismas:
 - ✓ Modo de reserva, horario y duración de la reunión.
 - ✓ Cuando finalice una reunión, dejar la sala en perfectas condiciones (limpia y ordenada) para que quien la utilice a continuación pueda usarla cómodamente.
 - ✓ Al dejar de utilizar una sala de reuniones recordar apagar las luces y demás equipamiento eléctrico.



Proteger la confidencialidad de la información

- ✓ En cada oportunidad que se ausente del escritorio procurar:
 - ✓ Guardar todos los papeles que estén sobre el mismo en un lugar seguro y no los deje a la vista.
 - ✓ Bloquear siempre su computadora. En ningún caso dejar la pantalla mostrando información confidencial.
- ✓ Imprimir sólo aquella documentación que sea absolutamente necesaria.
NO dejar papeles sin retirar en la impresora.
- ✓ Mantener cerrados los cajones de los escritorios y archivos.

Cuidado de la Imagen Personal



Cuidado de la Imagen Personal

Objetivos

Brindar pautas y lineamientos para que todos los Colaboradores tengan una imagen personal prolija y acorde con la identidad corporativa de BBVA.

La imagen personal que Usted transmite a sus interlocutores persiste por mucho tiempo e impacta positiva o negativamente en la relación que mantenga con ellos. Proviene de la conjunción de muchos factores que definen un estilo o "marca" personal.

Un colaborador que presenta una imagen personal correcta comunica confianza y seguridad y transmite adecuadamente la identidad corporativa, reforzando el cuidado del prestigio de la Marca BBVA.

Actitudes

Autocrítica y Conciencia

Es la preocupación por ofrecer una imagen personal prolija y acorde a los estándares establecidos por el Banco. Cada uno es responsable de la imagen que quiere transmitir de sí mismo y, en consecuencia, de la empresa.

Respeto y formalidad

Supone la apelación al mejor criterio de cada Colaborador para adecuar su vestimenta de acuerdo al foro en el que deba participar.

Recuerde que no hay segundas oportunidades para causar una primera buena impresión.

Higiene

Mantener la higiene personal ayuda o contribuye a la imagen transmitida y a la creación de un ambiente de trabajo agradable.

Comportamientos esperados

- ✓ Mantener un aspecto prolijo general.
- ✓ Utilizar una vestimenta formal y discreta.
- ✓ Considerar todos los aspectos de la imagen personal, cuidando no sólo la vestimenta sino también el lenguaje corporal (posturas y movimientos), el tono de la voz, la risa, la higiene y la cortesía en general.
- ✓ Si Ud. no atiende al público ni está en contacto con Clientes externos y decide optar por una vestimenta menos formal, debe procurar no utilizar: jeans, bermudas y ropa deportiva en general. En cuanto al calzado, evitar las zapatillas.
- ✓ Si Ud. está en contacto con Clientes externos, evitar comer, beber, tomar mate o mascar chicle durante la atención a los mismos y, en todo caso, hacerlo en las áreas destinadas para tal fin.

Comunicación



Comunicación

Objetivos

Alcanzar una óptima integración de la cadena de valor del Banco a través de un sistema de comunicación ágil, efectivo y empático.

Al igual que los Clientes externos, los Colaboradores tienen expectativas respecto de sus proveedores internos. Si pensamos en cada Colaborador como un eslabón de una cadena de servicio, entendemos que es importante definir algunas pautas de conducta para que la calidad esté presente en el proceso de comunicación.

El uso de buenos modales y normas de cortesía son parte inseparable del estilo de comunicación entre los Colaboradores. Recibir a un compañero en su escritorio, atender el teléfono para responder a un llamado interno o responder a un correo electrónico en tiempo y forma permite mantener esa cadena unida y en funcionamiento.

Actitudes

Ser expeditivo y resolutivo

Tiene que ver con la proactividad hacia la resolución de lo que nos están planteando. Implica estar involucrado y comprometido en los temas abordados para evitar pérdidas de tiempo innecesarias.

Calidez y profesionalismo

Se enfoca al tono de voz que empleamos o el modo en el que nos dirigimos hacia otra persona. Es la premisa fundamental para una comunicación efectiva entre Colaboradores, sea cual fuere la forma de contacto. El cuidado de estos aspectos, aún en esos momentos donde parece que nadie lo ve, contribuyen a su buen hacer y a ser un profesional respetable.

Confiabilidad

Es sumamente importante crear un contexto de seguridad en el que cada Colaborador pueda exponer necesidades y dudas.

Empatía

Resulta imprescindible para el éxito en cualquier tipo de comunicación. Permite saber cómo tratar a aquellos con los que debe relacionarse, entender sus puntos de vista, cuándo y cómo decir las cosas y la manera de actuar ante problemas para resolverlo con mayor éxito.

Predisposición

Refiere a tener la vocación y manifestar el interés por alcanzar la comprensión y el entendimiento, en cualquiera de las formas de comunicación posibles.

Comportamientos esperados

- ✓ **Dar una buena atención personalizada a los Colaboradores:** enfocar las acciones hacia la persona, lo cual implica que exista siempre un saludo inicial, buen trato durante el contacto y un saludo final.
- ✓ **Dar contención,** demostrando activamente que estamos escuchando y ocupándonos del caso del Compañero. Mostrarse interesado por el Colaborador y sus necesidades.
- ✓ **Propiciar una conversación amena y respetuosa que fomente el diálogo:** transmitir cortesía, autenticidad, respeto, simpatía, calidez e individualidad.

- ✓ **Aplicar la Escucha Activa**, es decir, con interés y sin emplear “filtros”. El Cliente interno es el portavoz de las necesidades del Cliente externo. Tener una actitud empática hacia el resto de los “eslabones”, es colaborar con el desarrollo y desenlace exitoso de las interacciones.
- ✓ **Utilizar un lenguaje claro**, evitando los tecnicismos propios de su sector ya que si los demás Colaboradores no comprenden no podrán resolver las necesidades del Cliente externo. Si es necesario utilizar lenguaje técnico, procurar acompañarlo con una explicación didáctica.
- ✓ **Cumplir con los compromisos asumidos**, tanto en lo que se refiere a tiempos de resolución como a las formas, informando oportunamente en caso de que se requiera algún cambio o que surja algún inconveniente.
- ✓ **Brindar información clara y completa**, a fin de lograr acuerdos firmes y evitar malos entendidos o inconvenientes posteriores.

Más allá de las pautas que conciernen a la comunicación en general, a continuación se detallan una serie de recomendaciones, ordenadas de acuerdo a la forma de contacto, a fin de que sean tenidas en cuenta por todos los Colaboradores.



Comunicación Presencial

Al momento de comunicarse en forma presencial, la palabra no es lo único que importa. Existen otros aspectos que entran en juego y que aportan mucha información, como ser los gestos, el tono de voz y el lenguaje corporal.

Para una eficaz comunicación presencial se recomienda:

- ✓ Mantener una coherencia entre el lenguaje verbal y no verbal: la expresión facial, la postura, el movimiento de las manos, entre otros.
- ✓ Establecer contacto visual: es la mejor forma de transmitir sinceridad en el mensaje.
- ✓ Cuidar especialmente aquellos detalles que hacen a la “Imagen Personal” de cada uno.
- ✓ Respetar el espacio personal del compañero, cuidando no invadirlo.
- ✓ Confirmar gestual y verbalmente que Ud. comprende la situación planteada.



Comunicación Telefónica

El teléfono es un instrumento de uso cotidiano, básico e imprescindible en la comunicación con nuestro entorno. A veces comunicarse verbalmente no es tarea fácil y si le añadimos el hecho de no ver al interlocutor, entonces se complica aún más. Por este motivo, se sugiere:

- ✓ Atender el teléfono con la mayor rapidez posible, siempre antes del tercer ring.
- ✓ Atender diciendo “Hola, buenos días / buenas tardes”, “Buen día / buenas tardes”.
- ✓ Ser asertivo, ir al punto sin rodeos, evitar prolongar la comunicación más allá del tiempo necesario para transmitir o responder lo importante.
- ✓ Procurar dejar la tarea que está llevando a cabo y concentrarse en la llamada que va a atender. La falta de atención se nota y resulta molesta.
- ✓ Sonreír por teléfono es una de las mejores maneras de comunicar simpatía, interés y amabilidad.
- ✓ Mantener una postura física erguida para evitar que la voz se distorsione y decaiga.
- ✓ Tratar que el tono de voz sea lo más natural posible, más bien bajo (el teléfono acentúa el volumen), vocalizar, articular correctamente y hablar despacio.
- ✓ **Al atender una llamada que es dirigida a otro Colaborador de su sector/entorno**, que no se encuentre en su posición, asegurarse que la misma llegue al destinatario y no se pierda. Antes de derivar la llamada verificar que lo atiendan para recién en ese momento transferir la misma. En caso de no poder ubicar a ese Colaborador, puede tomar los datos de la persona que lo contacta y notificarlo para que devuelva el llamado.
- ✓ **En caso que la llamada sea para una persona ajena a su sector/entorno** se sugiere transferir la llamada al usuario correspondiente (de acuerdo a las pautas mencionadas en el punto anterior) o bien informar el número de interno correcto.



Si recibe llamadas de Clientes Externos...

Mantener un saludo inicial corporativo: "BBVA, buenos días / buenas tardes, mi nombre es María, ¿en qué puedo ayudarlo?". De esta manera, se logra mantener un estilo homogéneo ante el Cliente Externo, lo cual siempre genera mayor confianza e inspira credibilidad.

Pautas para el Uso del Contestador Automático

Es importante homogeneizar los mensajes grabados en los contestadores automáticos a fin de manejar un estilo similar que caracterice al Banco y que además brinde tranquilidad respecto a que el llamado fue hecho al número correcto y será recibido por la persona deseada. Más allá de que Ud. no reciba llamados de Clientes externos, es aconsejable que su mensaje de contestador identifique al Banco y al área en que se desempeña, dado que por alguna eventualidad o error puede suceder que reciba un llamado de esta índole.

En caso que su teléfono posea contestador automático, grabe en el contestador el siguiente mensaje:

"Gracias por comunicarse con BBVA, Área de Finanzas. Este es el interno de María Fernández. En este momento no puedo atenderlo, por favor deje su mensaje después de la señal, me comunicaré con Ud. a la brevedad. Muchas gracias".



Comunicación Escrita - Correo Electrónico

El mail es una herramienta que no tiene "tono de voz", por ende, cualquier palabra mal expresada puede ser interpretada erróneamente por el destinatario generando interferencias en la comunicación.

A continuación se presentan algunas pautas de calidad que todos debemos procurar respetarlas a fin de lograr un uso eficaz de la herramienta:

- ✓ Siempre colocar un Asunto que haga clara y resumida referencia al tema que abordará en el mensaje. Utilizar no más de 3 o 4 palabras.
- ✓ Al enviar un mail, utilizar palabras como "Importante" o "Urgente" (o los indicadores del mail para ello), sólo cuando el tema realmente tenga ese nivel de prioridad. No abusar de este recurso.
- ✓ Al momento de definir a quiénes dirigirá el mail, evitar copiar en el mismo a sectores o personas que no estén alcanzadas por el requerimiento o que esa información no les sea relevante. Asimismo, diferenciar los destinatarios entre:
 - a) Aquellos destinatarios de quienes se aguarda una respuesta o que deben hacer algo con esa información: colocarlos en el campo "A:" o "Para:".
 - b) Aquellos destinatarios a quienes copia a título informativo: colocarlos en el campo "CC:"
- ✓ Asegurarse que el mail concluya con una despedida y con su firma automática, de acuerdo al diseño estipulado por el Banco.

Consejos para una correcta redacción

- ✓ Utilizar palabras y frases con connotación positiva.
- ✓ Es conveniente redactar en forma más educada de la que habitualmente habla.
- ✓ **NO** hacer afirmaciones demasiado contundentes que parezcan órdenes.
- ✓ Procurar que el tamaño de la letra sea entre 10 y 12. Evitar escribir textos enteros en mayúsculas ya que suele interpretarse como si estuviera "gritando".
- ✓ **NO** abusar de los colores, negritas y demás formatos. Se recomienda utilizar una misma tipografía.
- ✓ Tratar un tema por párrafo.

Respetar el plazo de respuesta

- ✓ En general, responder los mails en un plazo máximo de 72 hs.
- ✓ En caso que no pueda dar una respuesta total, al menos responda al interlocutor que el tema está siendo analizado y, en lo posible, el tiempo de respuesta estimado.

Solicitar información de manera efectiva

- ✓ Si Ud. utiliza el mail para solicitar una información, aclarar cuál es la fecha límite en que pueden enviársela.
- ✓ Si Ud. requiere una información o respuesta vía email y no recibe respuesta en el tiempo solicitado, intentar siempre en primera instancia comunicarse telefónicamente con el Colaborador a quien envió ese pedido. Si al dialogar acuerdan algo diferente a lo establecido en el mail original, se recomienda reenviar un nuevo mail aclarando lo pactado. En caso que no pueda ubicarlo o que no pueda llegar un acuerdo, plantear la situación a su Superior y eventualmente elevar el tema al Responsable del área o sector requerido.

Priorizar los mails según su urgencia

- ✓ Durante el día identificar los mails que requieran urgencia en la respuesta para darles la prioridad adecuada. Recuerde que de la velocidad y calidad de su accionar depende en muchos casos la contestación final a brindarle a un Cliente Externo.
 - ✓ Si la solicitud es de resolución inmediata, asegurarse que sea resuelta rápidamente.
 - ✓ Si la solicitud no es de resolución inmediata, orientar sobre los próximos pasos y aclarar detalladamente los tiempos estimados de resolución.

Expresarse con claridad y precisión

- ✓ Escribir el cuerpo del mensaje sin perder capacidad de síntesis para poder transmitir el mensaje en forma correcta y concisa.
- ✓ Responder sin rodeos a la consulta realizada y “adelantarse a la pregunta que viene”, para minimizar las “idas y vueltas” de correos. Aplicar su mejor criterio para evitar la extensión innecesaria de los mismos.

Cuidar la gramática y ortografía

- ✓ Al escribir un email, la gramática y ortografía serán juzgadas como si se tratara de una carta formal. Usar bien los signos de puntuación y colocar las mayúsculas donde corresponde.

Reenviar adecuadamente los mails

- ✓ Al momento de reenviar un mail o una cadena de mails, no modificar los textos originales. Siempre preservar el contenido del historial ya que puede ser información necesaria para que el destinatario tome una decisión óptima.
- ✓ Al reenviar un mail a título informativo, sin agregar texto, se recomienda incorporar la sigla "PTI" ("para tu información"). Si no tuviera interacción fluida con los destinatarios agregar una breve reseña del motivo del correo, qué es lo que le interesa que lean, y otros comentarios que considere pertinentes.
- ✓ Siempre tener presente que su mail puede llegar a otros Colaboradores que no son su destinatario original, por eso es importante ser respetuoso en la forma de redactar y cuidar el lenguaje.

Mantener la calma ante mails que lo irriten

- ✓ Al recibir un mail que lo irrite, enoje o moleste, nunca contestar inmediatamente. Para estos casos es conveniente pensar y pedir consejos si lo necesita.
- ✓ **NO** entablar un ida y vuelta de mails explosivos que dañarán la relación con otros Colaboradores. A veces es recomendable recurrir a un llamado telefónico para aclarar la situación.
- ✓ Ser muy cuidadoso con las palabras que usa. Cualquier palabra con connotación negativa puede caer mal aunque la intención no sea esa.

Respuesta de correos a Personas Ajenas a la Organización

- ✓ *Es importante, aunque Ud. no esté en contacto habitual con Clientes externos, estar atento a la posibilidad de recibir un mail de esta índole. En ese caso:*
 - ✓ Consultar a su Superior acerca de la pertinencia de dar una respuesta vía mail.
 - ✓ Nunca copiar o reenviar un mail interno a un Cliente Externo. En caso de tener que transmitirle por escrito una respuesta interna, redactarla a medida.
 - ✓ Es importante recordar que cualquier comunicación escrita en viada por email **puede ser considerada una respuesta oficial del Banco.**
 - ✓ **No olvidar incluir en todos sus mails el texto legal provisto por el Banco.**

En caso de Ausencia - Mensaje para Fuera de la Oficina

La velocidad del correo electrónico ha creado una expectativa de respuesta inmediata. Cuando no se contesta enseguida, su interlocutor puede sentirse ignorado y generarle frustración. Por lo tanto, cuando esté fuera de su oficina por al menos un día, deje un mensaje automático que indique que no estará contestando emails.

El mensaje de fuera de oficina deberá decir:

"Estaré ausente desde el XX de Mes al XX de Mes. Por temas urgentes, por favor contactarse con Nombre y Apellido Tel +54 11 XXXX - XXXX Interno XXXXX nombre.apellido@bbvafrances.com.ar Muchas gracias."