



OPEL
CHEVROLET

DISEXPORT

San José, 3 de Enero del 2008

Política sobre el buen trato a los clientes

Dada la preocupación de DISEXPORT INTERNACIONAL, S.A. por mejorar la atención que los colaboradores le brindan a sus clientes y con el fin de garantizar que el servicio que recibirán sea el propio de los más altos niveles de calidad, se establece la siguiente Política Laboral para la Regulación del Buen trato a los clientes de **Disexport Internacional S.A.**, en adelante denominada **La Empresa**, regulación que se regirá por la legislación costarricense vigente y en especial por las siguientes condiciones:

Sección I:

Aspectos Generales

Artículo 1: Objetivo: Definir las condiciones que regirán el adecuado Tratamiento al Cliente que deberá dar todo el personal que labora para **La Empresa**.

Artículo 2: Alcance: Esta política es de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores de **La Empresa** que en virtud de la naturaleza de sus funciones deban tener contacto, permanente o eventual, con los clientes de **La Empresa**.

Sección II:

Obligaciones de los colaboradores

Artículo 3: La Actitud. El colaborador se compromete a asumir una actitud de entusiasmo, amabilidad, buena disposición y excelente atención para con los clientes de **La Empresa**.

Para el cumplimiento de lo anterior, el colaborador deberá dirigirse a los clientes de **La Empresa** siempre con una actitud de respeto y cordialidad, con el afán de que su estancia en **La Empresa** sea placentera.



Artículo 4: Es obligación de los colaboradores de La Empresa, ejecutar su trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, y en la forma, tiempo y lugar convenidos así como observar buenas costumbres durante sus horas de trabajo.

Artículo 5: Está expresamente prohibido para los colaboradores aceptar invitaciones de clientes, pedir regalías, o visitar las casas o habitaciones de clientes y dueños de propiedades, salvo para actividades comprobadas directamente relacionadas con las funciones de trabajo.

Artículo 6: Todos los colaboradores están en la obligación de ofrecer ayuda a cualquier cliente que parezca no estar siendo atendido por ningún otro colaborador de La Empresa.

Artículo 7: El cliente deberá ser atendido en un tiempo menor a cinco minutos después de su llegada a nuestras instalaciones.

Artículo 8: Es deber de los colaboradores ofrecer soluciones a cualquier inquietud o necesidad que tengan nuestros clientes. Si el colaborador desconoce la respuesta de alguna consulta planteada por un cliente de inmediato debe buscar apoyo de parte de algún compañero lo antes posible.

Al momento de atender a un cliente la frase “No se puede” “No sé” “ “No tengo respuesta”, “No lo puedo ayudar” y toda otra respuesta negativa son respuestas inaceptables dentro de la Empresa para las consultas planteadas por los clientes.

Artículo 9: En todo momento que el colaborador se dirija a un cliente deberá tratarlo de usted, y no de tu o de vos.

Artículo 10: Es responsabilidad de todos los colaboradores avisar de cualquier desorden, falta de limpieza o refrigerios en la sala de espera u oficina de asesores. Cualquiera de estas situaciones deberán comunicarse a la recepcionista inmediatamente para que le de solución al problema.



OPEL 
CHEVROLET 

DISEXPORT

Artículo 11: Es responsabilidad de los colaboradores atender toda llamada telefónica que suene en cualquier extensión aunque no sea la de **El Colaborador**. No se debe permitir que ninguna llamada quede sin contestar.

Artículo 12: Todas las llamadas deberán ser atendidas de la siguiente manera: Primero se dice el nombre del departamento en que usted trabaja, luego Disexport Buenos días o Tardes y después su nombre.

Artículo 13: En caso de que algún colaborador conteste una llamada en una extensión que no le corresponde, deberá tratar por todos los medios de dar una solución al cliente. Si transfiere la llamada a otra extensión no liberará la llamada hasta que se tenga la seguridad de que la persona que contesta es la adecuada para resolver la consulta y atender al cliente.

Si no logra encontrar a la persona que debe atender este caso, el colaborador deberá dar su nombre completo al cliente, tomarle los datos y asegurarse de llevar el mensaje a la persona indicada y que en pocos minutos llame al cliente de vuelta.

Artículo 14: La recepcionista o cualquier persona que la sustituya en el manejo de la central deberá seguir las instrucciones indicadas en el manual que se le entrega para el manejo de llamadas.

Artículo 15: Los colaboradores de **La Empresa** deberán de garantizar que nuestros clientes siempre sean atendidos de la mejor manera, y siempre deberán ofrecerle llamar un taxi u otro tipo de traslado después de visitar nuestras instalaciones. Los números de teléfonos de gruas y taxis se encuentran en las pizarras informativas y en la recepción.

Artículo 16: Todo colaborador que esté brindando atención a un cliente, deberá ofrecerle la utilización de nuestra sala de espera, mientras espera su traslado o su vehículo.



Sección III:

Sanciones por incumplimiento

Artículo 17: El incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente política, facultará a **La Empresa**, a imponer alguna de las acciones disciplinarias enumeradas a continuación, de acuerdo con el tipo y gravedad de la falta:

- **Apercibimiento por escrito:** Cuando se incumpla alguna de las obligaciones del trabajador, siempre que la falta no diera mérito para una sanción mayor.
- **Despido sin responsabilidad patronal:** cuando el trabajador incurra en alguna falta grave a sus obligaciones contractuales, incluyendo el mal trato a cualquiera de los clientes directos e indirectos de **La Empresa**; o bien, cuando luego de ser apercibido por una falta leve, reitere su falta dentro de los tres meses siguientes al apercibimiento recibido.

Artículo 18: Las sanciones descritas en el punto anterior podrán dejar de aplicarse cuando haya una norma que disponga una sanción mayor que dependa de la gravedad de la falta cometida.

Artículo 19: De conformidad con el artículo 603 del Código de Trabajo, los derechos y acciones del patrono para despedir justificadamente a los trabajadores o para disciplinar las faltas provenientes del incumplimiento de esta Política Laboral, prescriben en treinta días naturales. Dicho plazo comenzará a computarse desde el día que se cometió la falta que motiva la separación o, en su defecto, desde el día que la empresa conoció de la falta. Este plazo se interrumpe con el inicio del procedimiento disciplinario.

Artículo 20: Cuando algún trabajador no esté conforme con la sanción recibida, deberá hacerlo saber a su jefe inmediato o bien a Recursos Humanos, quien en última instancia deberá estudiar el caso y ratificar o desestimar la sanción.



OPEL
CHEVROLET

DISEXPORT

ES TODO. Dado en la ciudad de San José, a las 8:10 horas del tres de Enero del año dos mil ocho.

Aprobado por: Rolando Pinto P.
Presidente

Comunicado a los colaboradores el día tres de Enero del 2008.