

Protocolo DE COMUNICACIÓN

Para Colaboradores Tronex-Codiscos.



COMUNICACIÓN ORAL.

En toda interacción oral tengamos presente nuestros valores corporativos, **Lealtad, Respeto y Compromiso**, un trato cordial y atento con todos. Se debe hablar con respeto y según grado de confianza con la persona. Trato interpersonal parcial.



Tengamos presente:

- Desarrollar la capacidad de conectarse con la gente.
- Compartir eficazmente sus ideas y planes.
- Impartir instrucciones y definir expectativas en forma clara y precisa
- Encender la pasión en el corazón de todos los colaboradores, de influir e influenciar.
- Alinear a las personas a una visión compartida.



Líderes: Promover la comunicación asertiva.

Esquema de Comunicación Asertiva:

Un gesto amable, una sonrisa y un saludo cordial para iniciar toda interacción.



- La exposición clara y concisa del tema, requerimiento o interés de la interacción.
- El respeto y tolerancia permanente hacia el punto de vista del interlocutor.
- La cesión coordinada de la palabra de modo que las partes cuenten con igual tiempo y espacio para exponer sus ideas.
- El agradecimiento como punto final de interacción.



En Espacios Grupales:

Se debe acudir a metodologías de organización para el correcto funcionamiento de este tipo de espacios, tales como:



- Asignación ordenada de la palabra.
- Silencio como señal de respeto durante toda intervención.
- Derecho de réplica hacia toda intervención sólo a la conclusión de la misma.
- Derecho de retroalimentación ante toda duda, basado en el respeto que merece el causante de la intervención.

COMUNICACIÓN ESCRITA.

Toda comunicación escrita debe ser producto de un proceso de redacción impecable en cuanto a su ortografía, composición gramatical y atributos de forma por parte del emisor; de igual manera la expresión debe ser de genuino respeto hacia la dignidad de la persona y del cargo.

Tips de comunicaciones escritas:

Uso del Correo Electrónico (Tips de comunicación extraídos del PEDAO56 - Protocolo Corporativo para el Uso de Correo Electrónico visible en Multisinerгия)



ENVIAR ▶

- Responda siempre a quién le escribe.
- Escriba con toda claridad y respeto.
- Salude a los destinatarios.
- Sea claro en el asunto. Entre más claro y breve sea el asunto, mayor interés y agilidad en la lectura y respuesta generará en su destinatario.
- Asegúrese de enviar el mensaje a la persona correcta. Revise muy bien a quién dirige el correo antes de enviarlo.
- Revise siempre su ortografía, composición gramatical y atributos de forma.
- Evite enviar cadenas. Haga un uso racional de la función Responder a Todos.
- Adjunte lo necesario. Si va a enviar archivos anexos que complementan o desarrollan la información enviada en el correo, tenga en cuenta el formato, peso y número de los mismos.
- Resuelva los asuntos con sus pares. No copie los mensajes al jefe de su destinatario a menos que sea estrictamente necesario.
- Firme siempre lo que escribe, utilizando el modelo corporativo.

El correo corporativo es de uso exclusivo para temáticas inherentes al desarrollo de las labores. Recuerde que toda comunicación siempre es guardada por la compañía.

COMUNICACIÓN POR TELÉFONO.

Servicio al Cliente.

Para nuestra Compañía es muy importante contar con todos los colaboradores para ofrecer un excelente servicio de asesoría y orientación cuando se nos requiere.

- Cuando hay una comunicación por teléfono, tenga presente: Conteste con un saludo cordial (Buenos días / Buenas tardes)
- Incluya en el saludo su nombre y pregunte con quién habla. (Habla con NOMBRE, con quién tengo el gusto)
- Entable un diálogo con el nombre de su interlocutor.
- Escuche atentamente qué le solicitan.
- Si no sabe la respuesta, explíquelo que va a consultar y tómelo los datos. (Envíe esta solicitud a servicliente@tronex.com Si solicitan hablar con otra persona, consulte el Directorio en la Intranet y dirija la llamada. (Si no puede direccionar la llamada, explíquelo a la persona e indíquelo la extensión correcta)
- Al contestar las llamadas siempre piense en ofrecer un excelente servicio.
- Tenga presente que hay una **línea de Atención al Cliente para casos particulares de servicio: Ext: 1912.**



Ejemplo de comunicación

- “Buenos días **NOMBRE**, gracias por comunicarse con **TRONEX / CODISCOS / RECOPILA**”.
- Si no ha manifestado inquietud: **¿En qué le puedo ayudar?**. Si ya ha manifestado inquietud: **“Sobre el tema que pregunta, le comento / Le informo que”** (en ruta o asume compromiso)