

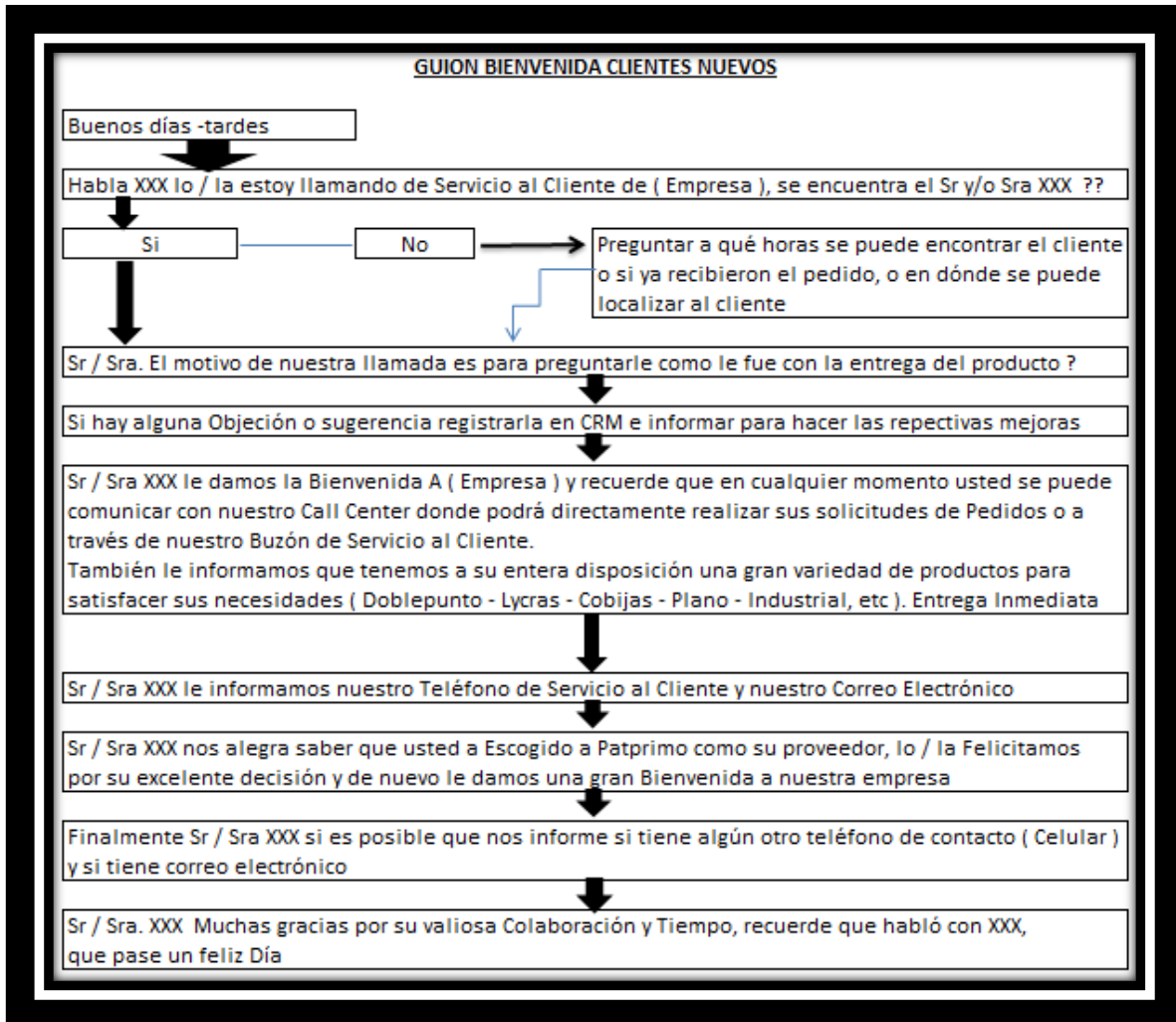
## ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. “Protocolo de Servicio: Guión Bienvenida Clientes Nuevos” .....	3
Anexo 2. “Protocolo de Servicio: Guión Actualización de Datos Clientes” .....	4
Anexo 3. “Protocolo de Servicio: Guión Ventas por Segmento de Productos” .....	5
Anexo 4. “Protocolo de Servicio: Guión Seguimiento y Control de Pedidos” .....	6
Anexo 5. “Protocolo de Servicio: Guión Mantenimiento Clientes VIP - Administración de Clientes” .....	7
Anexo 6. “Protocolo de Servicio: Guión Telecobro 1” .....	8
Anexo 7. “Protocolo de Servicio: Guión Telecobro 2” .....	9
Anexo 8. “Protocolo de Servicio: Guión Promesas Rotas” .....	10
Anexo 9. “Protocolo de Servicio: Guión Auditoría de Servicio - Recuperación de Clientes Perdidos” .....	11
Anexo 10. “Protocolo de Servicio: Guión Niveles de Satisfacción del Cliente – Medición del Servicio” .....	12
Anexo 11. “Mensajes de Recordación y Liderazgo en el Servicio” .....	13
Anexo 12. “Seguimiento de PQR’s en Excel” .....	14
Anexo 13. “Seguimiento de PQR’s Novedades Transportadoras en Excel” .....	14
Anexo 14. “Seguimiento de PQR’s Novedades Direcciones en Excel” .....	15
Anexo 15. Seguimiento casos especiales en Excel. ....	15
Anexo 16. “Seguimiento de Pedidos en Excel ( Rojo: Novedad / Amarillo: Casi Listo / Verde: Despachado” .....	16
Anexo 17. “Tipiphone (Presentación Power Point)” .....	16
Anexo 18. “Creación de Carpetas Tipiphone - Presentación Power Point” .....	17
Anexo 19. “Tipiphone Gestión de Contact Center 1” .....	17
Anexo 20. “Tipiphone Gestión de Contact Center 2” .....	18

Anexo 21. “Algunos Indicadores de Gestión propuesto para la toma de Decisiones de la Gerencia del Servicio – Planeación, Administración e Inteligencia Estratégica de Clientes” .....	19
Anexo 22. “Componentes de las Habilidades Directivas Esenciales * Liderando el Cambio Positivo” .....	20

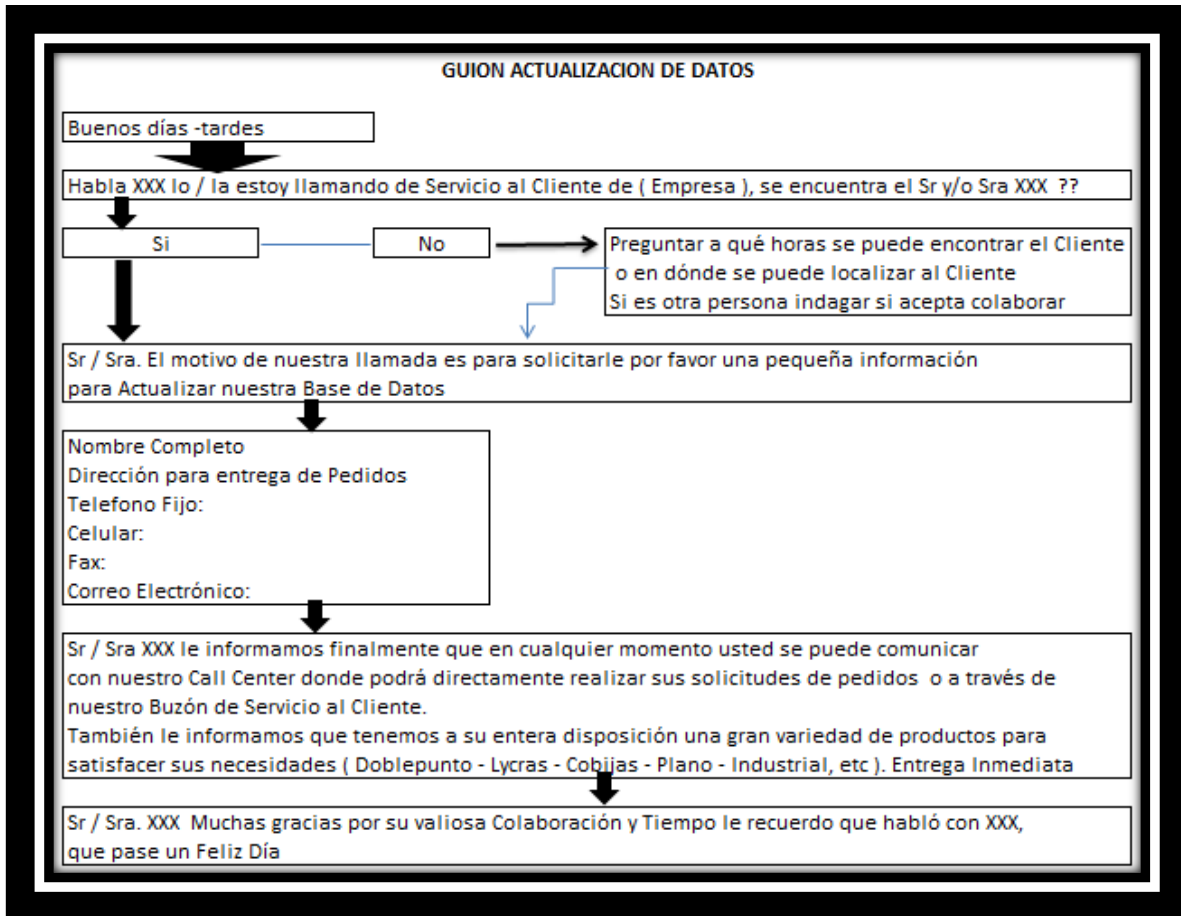
## ANEXOS

### Anexo 1. “Protocolo de Servicio: Guión Bienvenida Clientes Nuevos”

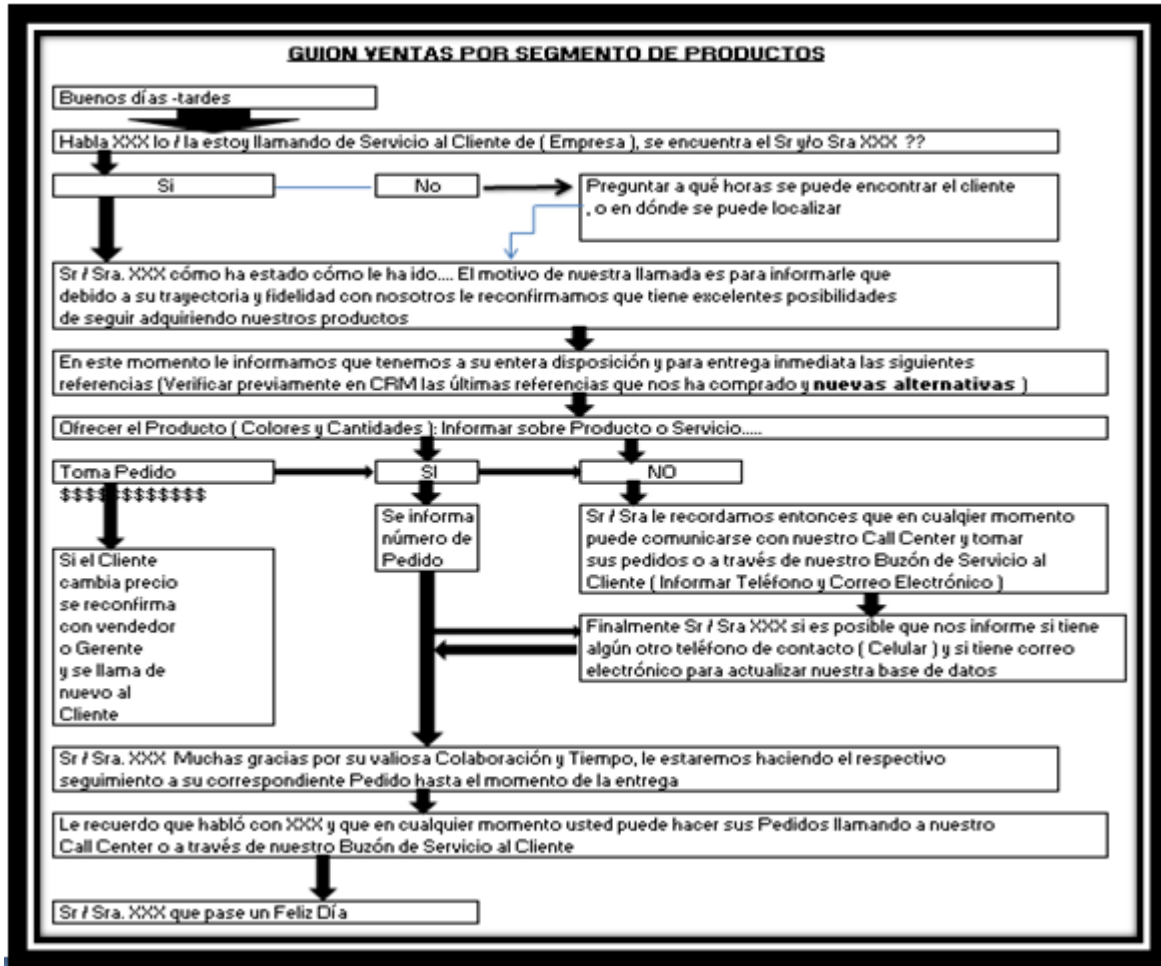


Anexo 1. Experiencia Funcionario Empresa Textilera e Integrantes del Grupo – Aporte Personal respaldado por los Módulos de la Especialización en Gerencia del Servicio: Diseño e Implementación de Modelos de Servicio y Dirección de Organizaciones Orientadas al Cliente

## Anexo 2. “Protocolo de Servicio: Guión Actualización de Datos Clientes”

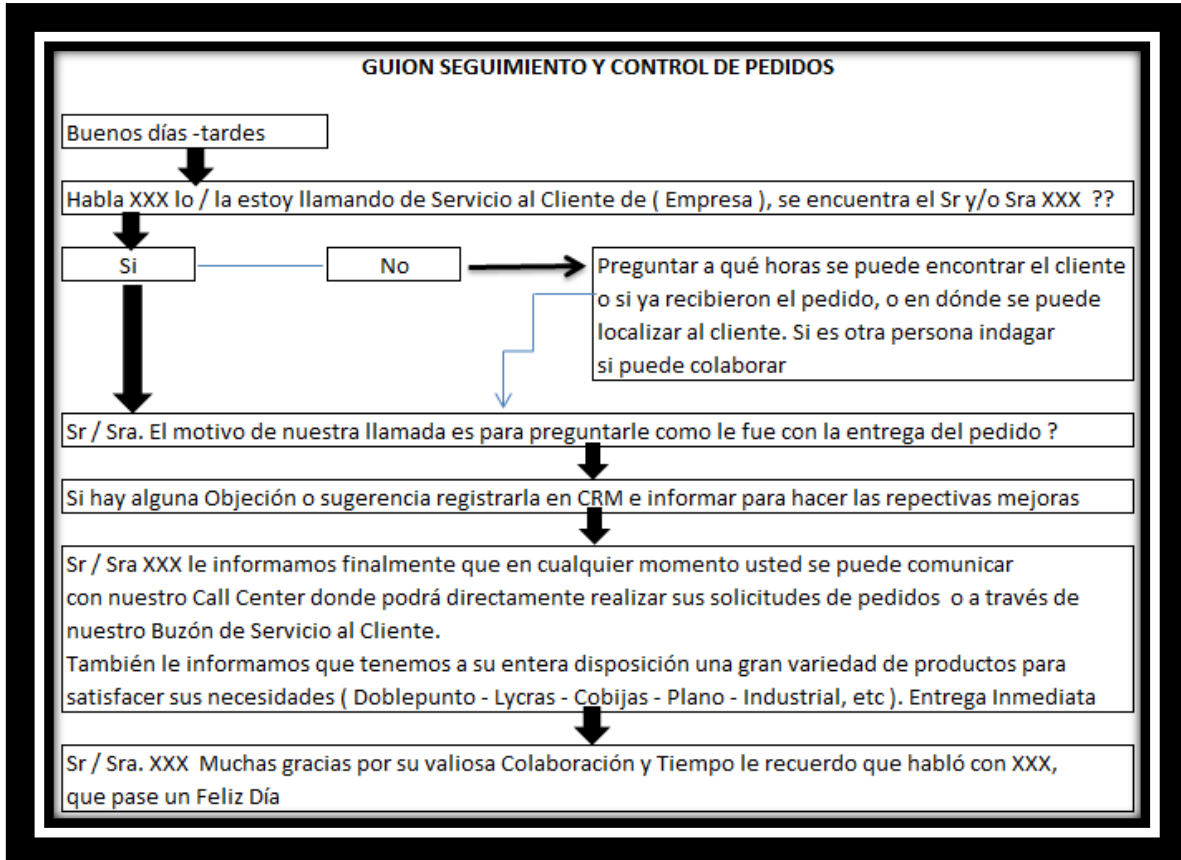


### Anexo 3. “Protocolo de Servicio: Guión Ventas por Segmento de Productos”

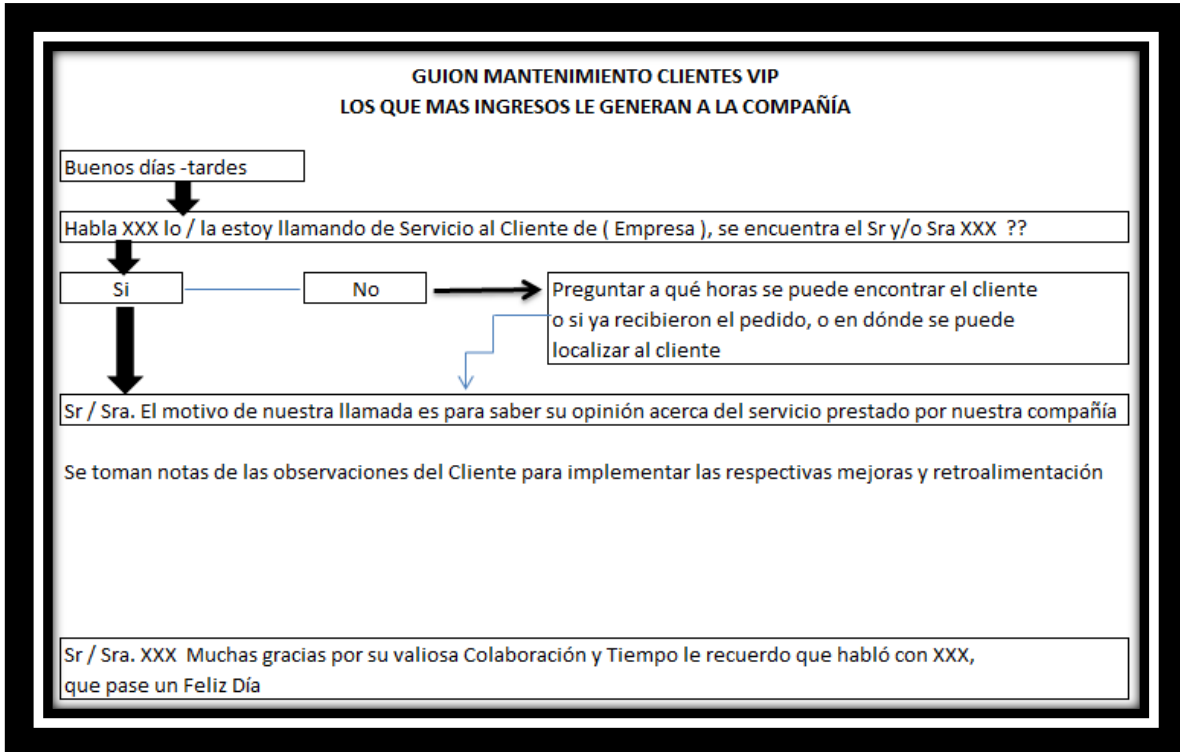


Anexo 3. Ibid

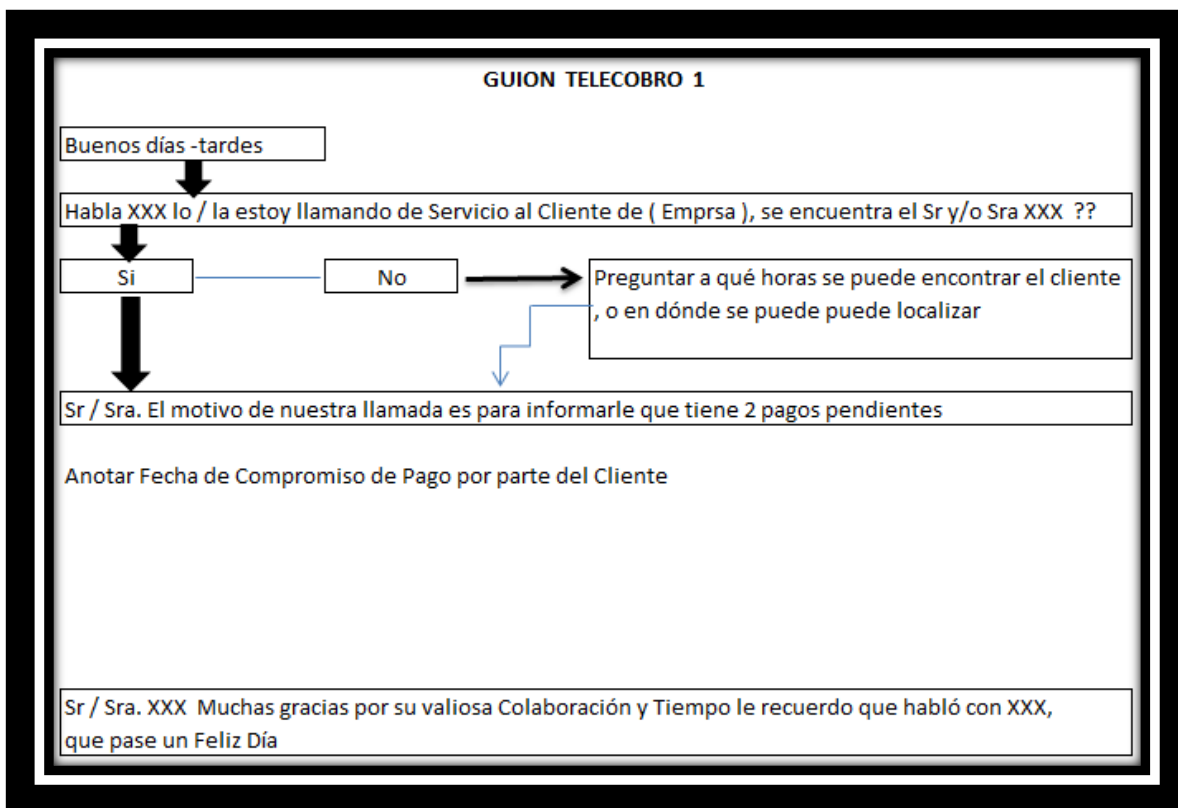
#### Anexo 4. “Protocolo de Servicio: Guión Seguimiento y Control de Pedidos”



**Anexo 5. “Protocolo de Servicio: Guión Mantenimiento Clientes VIP - Administración de Clientes”**

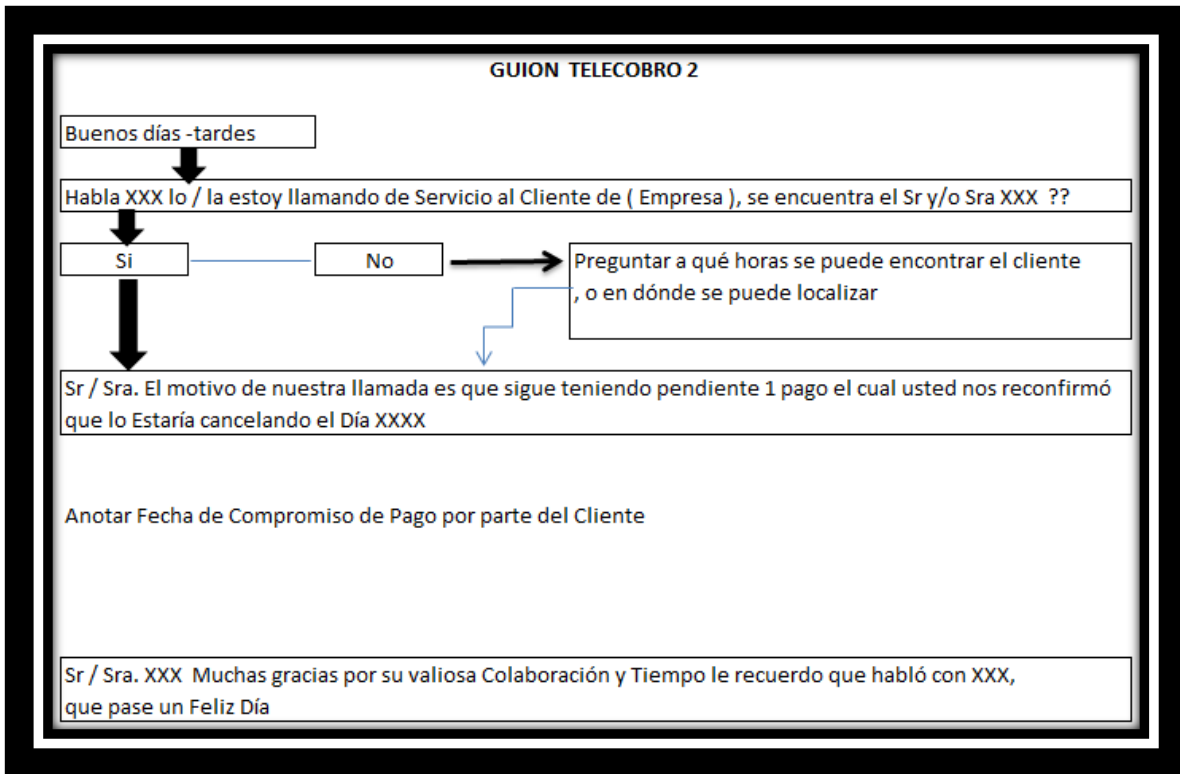


Anexo 6. “Protocolo de Servicio: Guión Telecobro 1”

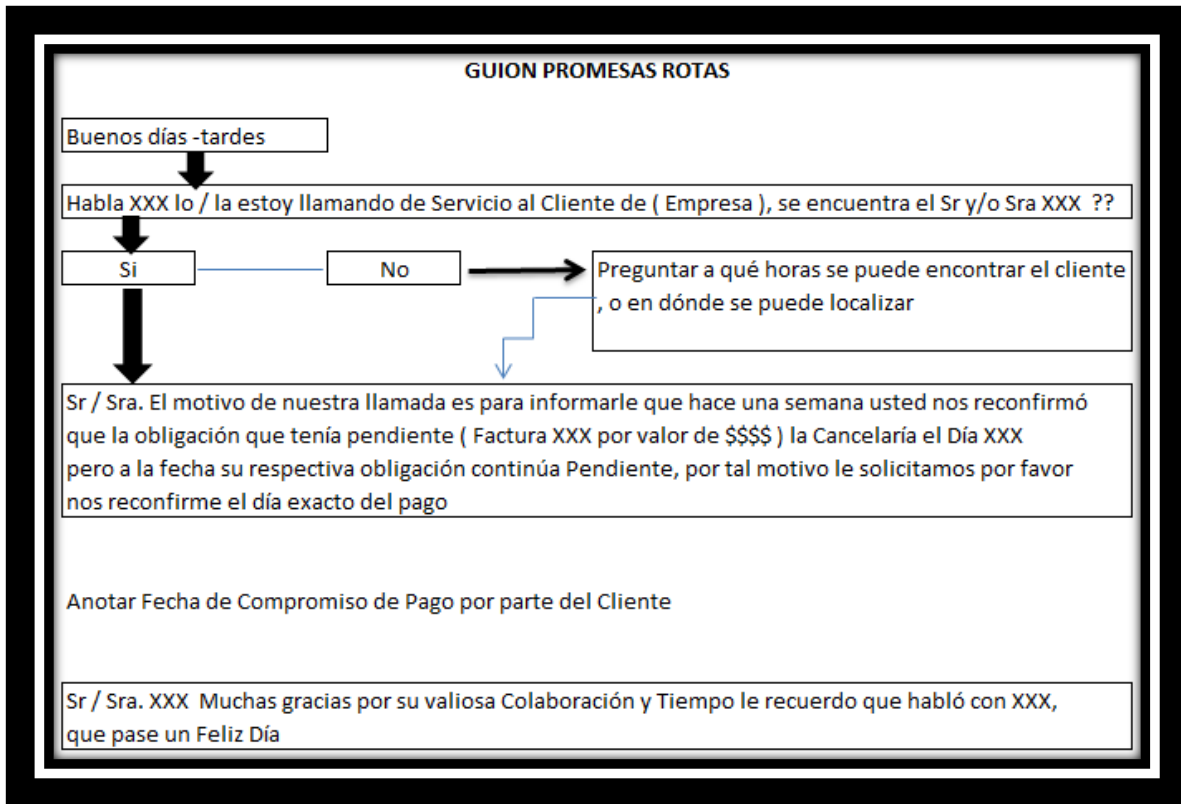




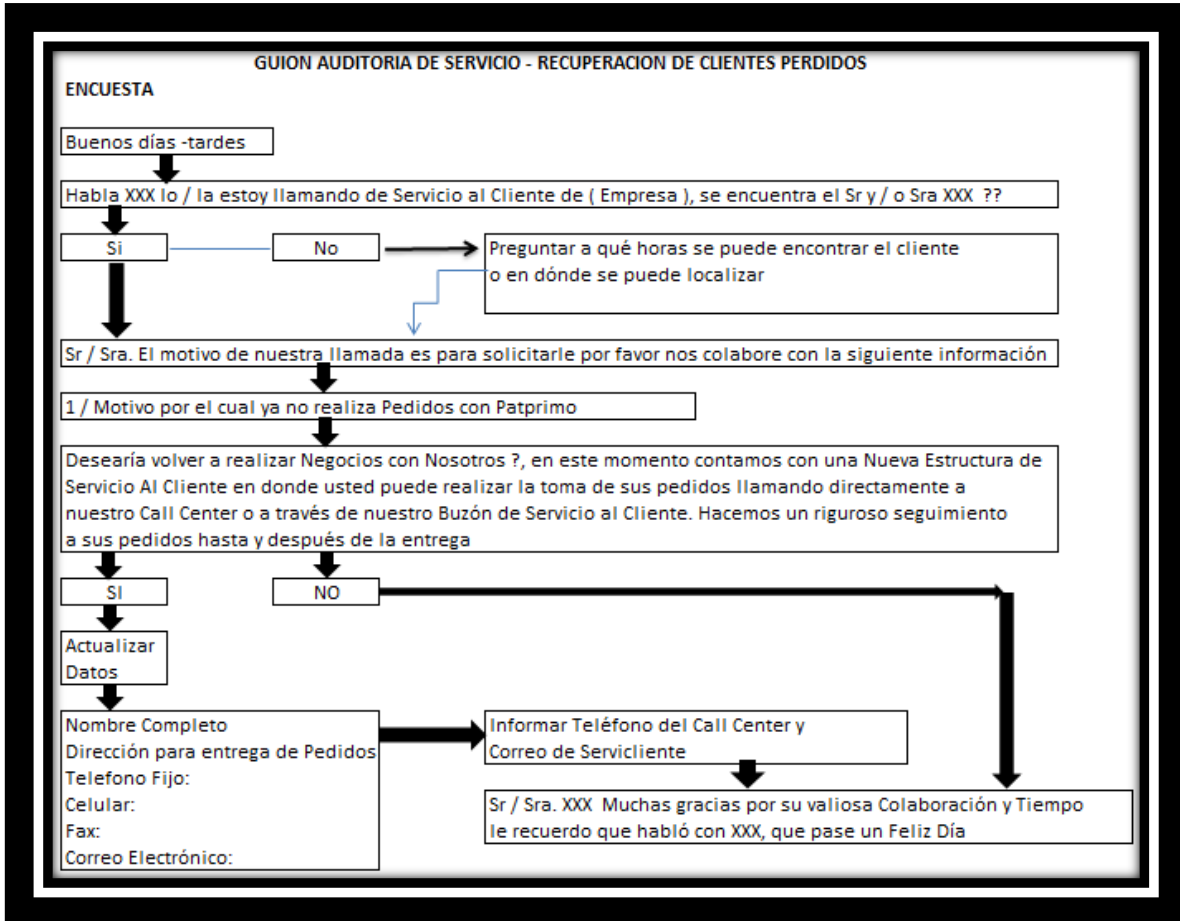
## Anexo 7. “Protocolo de Servicio: Guión Telecobro 2”



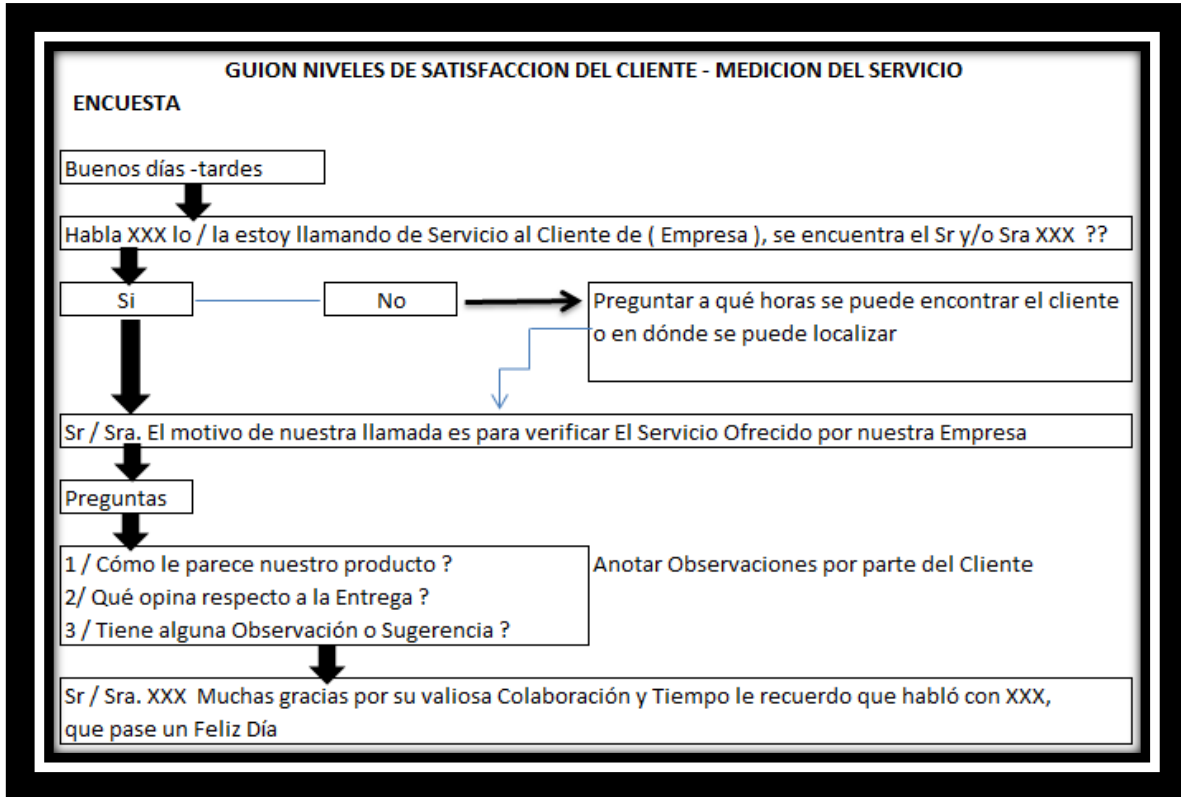
## Anexo 8. “Protocolo de Servicio: Guión Promesas Rotas”



**Anexo 9. “Protocolo de Servicio: Guión Auditoría de Servicio - Recuperación de Clientes Perdidos”**



**Anexo 10. “Protocolo de Servicio: Guión Niveles de Satisfacción del Cliente – Medición del Servicio”**



## Anexo 11. “Mensajes de Recordación y Liderazgo en el Servicio”



Anexo 11. Experiencia Funcionario Empresa Textil e Integrantes del Grupo – Aporte Personal respaldado por los Módulos de la Especialización en Gerencia del Servicio: Diseño e Implementación de Modelos de Servicio y Dirección de Organizaciones Orientadas al Cliente

## Anexo 12. “Seguimiento de PQR’s en Excel”

PQR'S PLATINO		PQR'S PLATINO		PQR'S GENERAL PLATINO		
No.	No.	FECHA	PEDIDO	CLIENTE	NOVEDAD	ESTADO
1	1	22/12/11	748-1421-0	FALABELLA DE COLOMBIA S.A	SE INFORMA EN JAULAS - DESPACHOS -ALFON	TRAMITADO OK
2	1	23/12/11	3158581	MURDITEX LTDA	A PEDIDO, LE LLEGARON 2 ROLLOS DE LOTES	TRAMITADO OK
3	1	26/12/11	3156971	DEPORTES VERA LIMA	/SR. JORGE G. CEL: 310-2113026 // BODEGA IN	TRAMITADO OK
4	2	26/12/11	748-1452-0	CONFECCIONES QU LTDA	GA HOY SE ENTREGA LA TELA CORRECTA ( SE	TRAMITADO OK
5	3	26/12/11	3152407	UBALDO CREPO LOZANO	S, EDIF DE 3 PISOS : CEL: 313-3932246 // CLIE	TRAMITADO OK
6	4	26/12/11	954-0878	JOSE URIEL ALBARRACIN BERNAL	elgadillo) PTE RESPUESTA SR. JOSE OMAR 201	TRAMITADO OK
7	1	28/12/11	3144706	CI CIMACOL / PEPAL SAS	ABRICA SI HAY MAS TELA / PROGRAMACIONES	TRAMITADO OK
AÑO 2.012		AÑO 2.012	AÑO 2.012	AÑO 2.012	AÑO 2.012	AÑO 2.012

Anexo 12. Propuesta del Grupo: Seguimiento de PQR's por medio de Excel – Aporte Personal

## Anexo 13. “Seguimiento de PQR’s Novedades Transportadoras en Excel”

PQR'S PLATINO		PQR'S PLATINO		PQR'S TRANSPORTADORAS PLATINO		
No.	No.	FECHA	PEDIDO	CLIENTE	NOVEDAD	ESTADO
1	1	23/12/11	912-1619-0	TELARES MEDELLIN	SR. NESTOR INFORMA QUE FALTO UN ROLLO F	PTE RESPUESTA
2	1	26/12/11	748-1452-0	CONFECCIONES QU LTDA	GA HOY SE ENTREGA LA TELA CORRECTA ( SE	TRAMITADO OK
3	1	28/12/11	806-1919	JOEL DUQUE HOYOS	.40 MTS ( APARTE EL OTRO PEDIDO 905-1908	PTE RESPUESTA
4	2	28/12/11	3159352	MARTHA INES COBO DE OSMA	MBIO DIRECCION / TRANSPORTADORA ( DL Y A	PTE RESPUESTA
AÑO 2.012		AÑO 2.012	AÑO 2.012	AÑO 2.012	AÑO 2.012	AÑO 2.012

Anexo 13. Propuesta del Grupo: Seguimiento de PQR's por medio de Excel – Aporte Personal

## Anexo 14. “Seguimiento de PQR’s Novedades Direcciones en Excel”

PQR'S PLATINO		PQR'S PLATINO		PQR'S DIRECCIONES PLATINO		
No.	No.	FECHA	PEDIDO	CLIENTE	NOVEDAD	ESTADO
1	1	28/12/11	3159352	MARTHA INES COBO DE OSMA	MBIO DIRECCION / TRANSPORTADORA ( DL Y A	PTE RESPUESTA
2	1	02/01/12	935-1207	ARCRON BABY EU	TE INFORMA LA DIRECCION ESTA CORRECAT	TRAMITADO OK
3	1	03/01/12	3159374	MANUEL ANTONIO RODRIGUEZ	CALLE 50 51 81 OF 705 EN MEDELLIN / SE INFO	TRAMITADO OK

Anexo 14. Propuesta del grupo: Seguimiento de PQRS Novedades Direcciones en Excel – Aporte Personal

## Anexo 15. Seguimiento casos especiales en Excel.

PQR'S PLATINO		PQR'S PLATINO		PQR'S DEMORAS	
No.	FECHA	PEDIDO	CLIENTE	NOVEDAD	ESTADO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					

Anexo 15. Propuesta del Grupo: Seguimiento casos especiales. Aporte Personal.

**Anexo 16. “Seguimiento de Pedidos en Excel ( Rojo: Novedad / Amarillo: Casi Listo / Verde: Despachado”**

		AÑO 2.012	AÑO 2.012	AÑO 2.012	AÑO 2.012	AÑO 2.012	AÑO 2.012			
1	1	02/01/12	lunes	3159375	PLATINO		X	se entrega a g3	postfechado	separar tela ok
2	2			3159376	PLATINO		OK	DESPACHADO OK		
3	1	03/01/12	martes	3159377	PLATINO		OK	DESPACHADO OK		
4	2			3159378	PLATINO		X	CLIENTE ESPERA REPETICION		
5	3			3159379	PLATINO		OK	DESPACHADO OK		
6	4			ECU-3159380	PLATINO		X	?????		
7	5			3159381	PLATINO		OK	DESPACHADO OK		
8	6			PER-3159382	PLATINO		X	SUBE A BODEGA OK		
9	7			3159383	PLATINO		OK	DESPACHADO OK		
10	1	04/01/12	MIERCOLES	3159384	PLATINO		X	VERIFICADO		
11	2			3159385	PLATINO		X	CLIENTE ESPERA REPETICION		
12	3			3159386	1RA AGENCIA		X	SUBE A BODEGA OK		
13	4			3159387	PLATINO		X	VERIFICADO		
14	5			3159388	1RA AGENCIA		X	SUBE A BODEGA OK		
15	6			3159389	PLATINO		X	VERIFICADO		
16	7			3159390	PINELLI		X	SUBE A BODEGA OK		

Anexo 16. Propuesta del Grupo: Seguimiento de Pedidos por medio de Excel – Aporte Personal

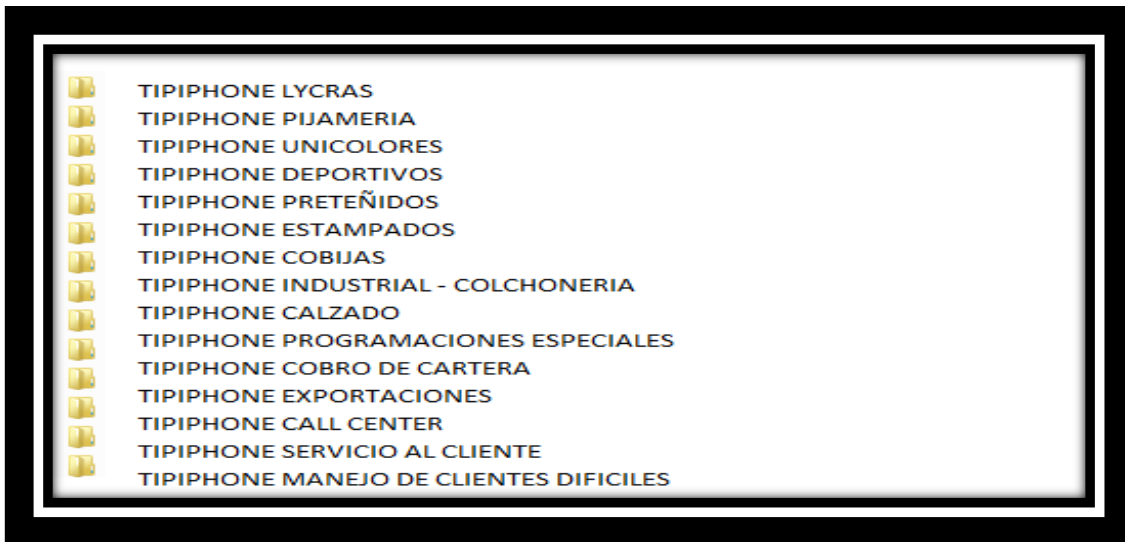
**Anexo 17. “Tipiphone (Presentación Power Point)”**



Anexo 17. Propuesta del Grupo: Presentación en Power Point para capacitación Tipiphone. Aporte Personal



## Anexo 18. “Creación de Carpetas Tipiphone - Presentación Power Point”



Anexo 18. Experiencia Funcionario Empresa Textilera e Integrantes del Grupo: Creación de Presentaciones Tipiphone para Capacitaciones del Personal – Aporte Personal

## Anexo 19. “Tipiphone Gestión de Contact Center 1”



Anexo 19. Propuesta del Grupo. Gestión de Contact Center. Aporte Personal.

## Anexo 20. “Tipiphone Gestión de Contact Center 2”



Anexo 20. Ibid

**Anexo 21. “Algunos Indicadores de Gestión propuesto para la toma de Decisiones de la Gerencia del Servicio – Planeación, Administración e Inteligencia Estratégica de Clientes”**

$\text{Seguimiento de Pedidos} = \text{Pedidos Tomados} / \text{Pedidos Despachados} = \text{Promedio de Pedidos Despachados}$

$\text{Devoluciones Pedidos} = \text{Pedidos Despachados} / \text{Pedidos Devueltos} = \text{Promedio de Pedidos Devueltos}$

$\text{Promedio Quejas Resueltas} = \text{No de Quejas Recibidas} / \text{No de Quejas Resueltas}$

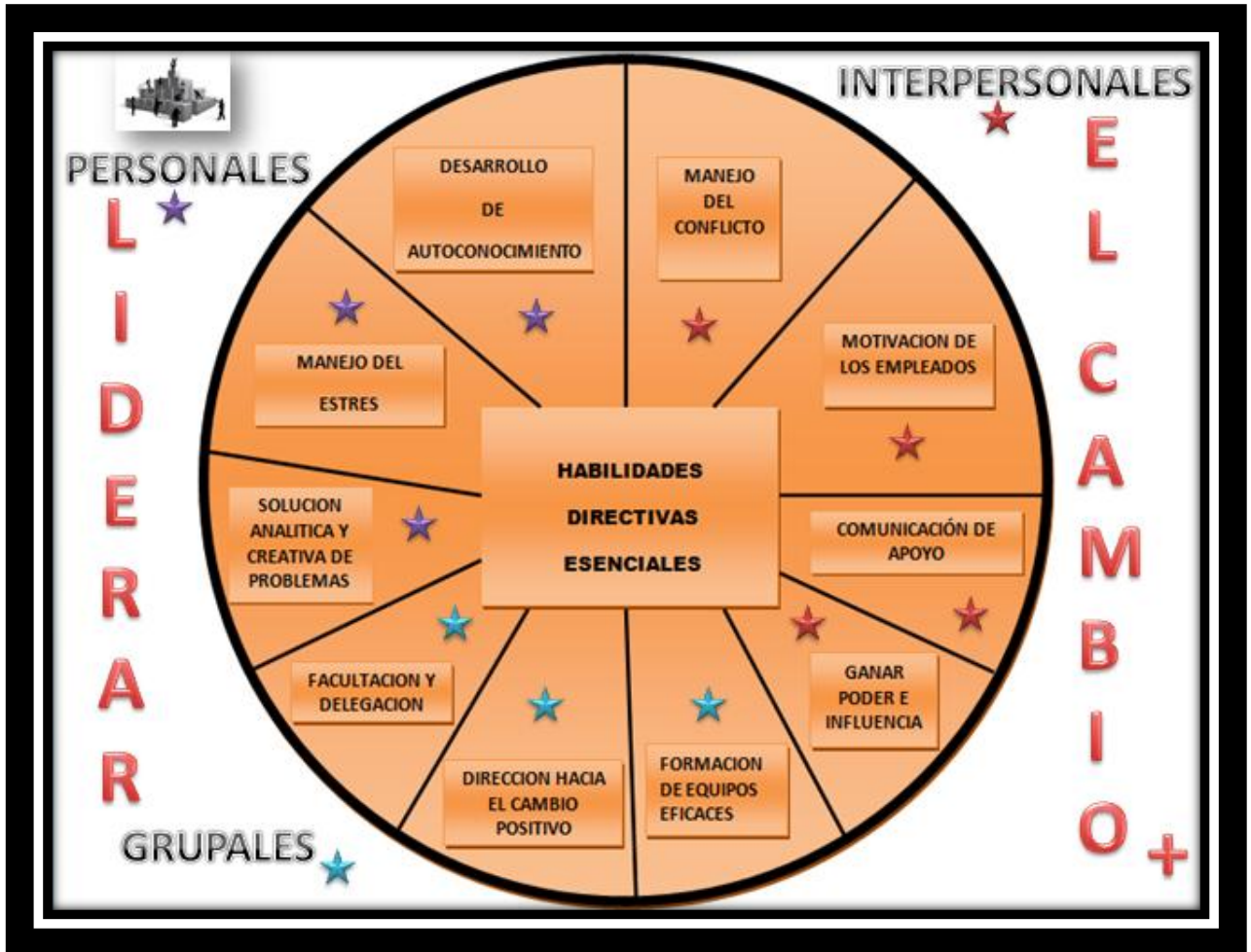
$\text{Total Pedidos Entregados} = \text{Total Pedidos Tomados} - \text{Pedidos Devueltos}$

$\text{Satisfacción del Cliente} = \text{Percepción del Cliente} / \text{Necesidades y Expectativas del Cliente}$

$\text{Total Pedidos Tomados} = \text{Total Pedidos entregados} + \text{Total Pedidos Retenidos ( Precios y Cartera )} + \text{Pedidos Devueltos}$

Anexo 21. Propuesta del Grupo: Indicadores de Gestión para la Toma de Decisiones de la Gerencia del Servicio. .  
Módulos de la Especialización en Gerencia del Servicio: Diseño e Implementación de Modelos de Servicio, Dirección de Organizaciones Orientadas al Cliente y Evaluación y Mejoramiento de Modelos de Servicio.

Anexo 22. “Componentes de las Habilidades Directivas Esenciales \*  
Liderando el Cambio Positivo”



Anexo 22. Desarrollo de Habilidades Directivas. David A. Whetten. Kim S. Cameron. Edi. Pearson, Prentice Hall. Módulo de la Especialización en Gerencia del Servicio: Electiva: Habilidades Gerenciales Avanzadas

## LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre

Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: \_\_\_\_\_

Nombre

Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: \_\_\_\_\_

Nombre

Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: \_\_\_\_\_

Nombre

Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: \_\_\_\_\_

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

### **CREACION DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA UNA EMPRESA DEL SECTOR DE MANUFACTURA ( INDUSTRIA TEXTIL )**

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO

*(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).*

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A.** Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B.** Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C.** Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D.** Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E.** Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento

**F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio**

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor. Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: \_\_\_\_\_

## LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Maria Cristina Guzmán Calderón

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 39 623 583 de Fusagasugá

Nombre Completo JUAN YASMIN OLIVERA RIVERA

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 35.417.454 de Zipaquirá

Nombre Completo Juan Fernando Delgado Martínez

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 79'642.216 BTA

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Atención Departamento de servicio al cliente para una empresa del sector de manufactura (industria textil)

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI  NO   
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio



Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>María Cristina Guzmán</u>	NOMBRE COMPLETO: <u>Lidia Yossmin Claya Rivera</u>
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: <u>[Firma]</u>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>39623583</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>35417454</u>
FACULTAD: <u>Posgrados</u>	FACULTAD: <u>Posgrados</u>
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Especialización Gerencia del Servicio</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Especialización Gerencia del Servicio</u>

NOMBRE COMPLETO: <u>José Hernán Delgado M</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>79642216312</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>Posgrados</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Especialización Gerencia del Servicio</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: ABRIL 26 DE 2012