

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

CAFE & CINECLUB

APRENDICES

JULIANA ORTIZ HENAO

ALISSON MARIN PEREZ

INSTRUCTORA

CLAUDIA PATRICIA MONTIEL CASTAÑO

PROGRAMA

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN CONTABLE Y DE INFORMACIÓN FINANCIERA

FICHA

2872780

INSTITUCIÓN

CENTRO DE COMERCIO

REGIONAL ANTIOQUIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA)

AÑO

2025

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Manual de Protocolo de Servicio del emprendimiento: Café & Cineclub. Este manual ha sido diseñado como una guía fundamental para garantizar una atención coherente, de calidad y alineada con los valores que definen la propuesta.

En este manual se detallan los principios que rigen la operación diaria, incluyendo la misión, visión, objetivos corporativos y las políticas de servicio, devoluciones y garantías. Cada sección está pensada para orientar al equipo y fortalecer el vínculo con los clientes, asegurando una experiencia integral y memorable en cada visita.

Contenido

1.	Descripción de la empresa	4
1.1	Misión	4
1.2	Visión	4
1.3	Valores	4
1.4	Objetivos corporativos	4
1.5	Portafolio de servicios	5
2	Políticas de Servicio	5
2.1	Política de Servicio	5
2.2	Política de Devolución	6
2.3	Política de Garantía	7
2.4	Ciclo del Servicio	7
3.	Protocolo General de Atención al Cliente	8
3.1	Proceso de atención	8
3.2	Horarios de atención	8
3.3	Escalamiento	9
3.4	Resolución de Problemas	9
4.	Atención al Cliente Cara a Cara	10
4.1	Protocolo para el servicio presencial	10
4.2	Normas y procedimientos	10
5.	Atención Telefónica	10
5.1	Protocolo para la atención telefónica	10
5.2	Etiqueta telefónica y resolución de problemas por teléfono	10
6.	Atención por Redes Sociales	11
6.1	Protocolo para la atención en redes sociales	11
6.2	Gestión de la página web y gestión de problemas en línea	11
7.	Perfil del Asesor de Servicio	11
7.1	Competencias y Habilidades Técnicas	12
7.2	Competencias y Habilidades Comportamentales (<i>Soft Skills</i>)	12
8.	Código de Vestuario	12
8.1	Normas de vestimenta y presentación personal	12
8.2	Imagen de Marca	13
9.	Lenguaje y Comunicación	13
9.1	Lenguaje verbal	13
9.2	Lenguaje corporal	13
10.	Compromiso y Mejora Continua	13

PAGINA WEB:

<https://cafeycineclub.webnode.com.co/>

1. Descripción de la empresa

1.1 Misión

Café y cineclub es un espacio donde el café, el arte, el cine y los libros se juntan para inspirar, conectar y dar lugar a nuevas ideas. Con la propuesta se espera que cada persona que entre se sienta como en casa, rodeada de cultura, con espacios para divertirse y productos de calidad.

1.2 Visión

La visión de Café y Cineclub es ser el punto de encuentro favorito para quienes buscan más que una taza de café: un lugar para expresarse, aprender, relajarse y compartir con personas que también aman el arte y las buenas historias.

1.3 Valores

- **Autenticidad:** Somos reales, espontáneos y valoramos lo original.
- **Creatividad:** Aquí todo lo que imaginas puede pasar.
- **Cultura:** Nos mueve el cine, el arte, los libros y todo lo que te haga sentir algo.
- **Calidez:** Te tratamos como parte de nuestra comunidad.
- **Pasión:** Hacemos todo con el corazón, desde el café hasta cada actividad.

1.4 Objetivos corporativos

- Lograr una rentabilidad sostenible que permita cubrir los costos operativos, mejorar continuamente los espacios y reinvertir en nuevos proyectos culturales dentro del emprendimiento.
- Aumentar el reconocimiento de Café y Cineclub en redes sociales y medios locales, posicionando la marca como un espacio único que mezcla cultura, café y comunidad.
- Fomentar la inclusión y la participación de diferentes grupos sociales mediante actividades culturales accesibles y colaboraciones con artistas, emprendedores y colectivos locales.
- Hacer que cada visita sea especial, ya sea para ver una película, leer un libro o solo tomarte un buen café.

1.5 Portafolio de servicios

Cafetería: Café, repostería artesanal y opciones saladas, té, jugos naturales y bebidas frías.

Biblioteca: Catálogo con libros de todos los estilos, actividades culturales, talleres y encuentros lectores.

Coworking: Wifi rápido y computadores de buena calidad.

Cine: Cine independiente, clásico, de autor y estrenos, entradas accesibles y promociones especiales

Arte: Talleres de pintura en lienzo y esculturas.

2 Políticas de Servicio

2.1 Política de Servicio

En Café y Cineclub, el propósito es brindar a cada persona una experiencia acogedora, cultural y de calidad. La propuesta va más allá del café o las películas, ya que se enfoca en crear momentos, compartir ideas y generar emociones. Por esta razón, se ofrece un servicio cálido, respetuoso y eficiente, cuidando cada detalle, respondiendo con agilidad y manteniendo una actitud abierta y cercana.

Se busca que cada visita sea especial, tanto por los productos que se ofrecen como por la forma en que se atiende. Se trabaja con dedicación para garantizar lo mejor, estar atentos a las necesidades de cada persona, proponer nuevas ideas y crear un ambiente donde todos se sientan bienvenidos.

Las consultas realizadas por redes sociales o WhatsApp son respondidas en un máximo de 30 minutos durante el horario de atención. Cada persona es recibida con amabilidad, ya sea que llegue para leer, pintar, ver una película o simplemente tomar un café. En caso de algún inconveniente, se busca una solución con respeto y buena disposición. Además, se garantiza que los productos, como cafés, postres, libros y películas, estén siempre en óptimas condiciones para ser disfrutados al máximo.

Canales de atención disponibles:

- Redes sociales (Instagram)
- Teléfono y WhatsApp
- Atención presencial en nuestro local

Manejo de quejas:

Si algún cliente tiene una queja o sugerencia, la recibiremos con respeto y sin juicios. Escucharemos su experiencia, registramos el caso y daremos una respuesta inmediata. Nuestro objetivo es que cualquier situación se resuelva de forma justa, rápida y dejando una sensación positiva en el cliente.

2.2 Política de Devolución

En Café y Cineclub nos tomamos muy en serio la calidad de nuestros alimentos y bebidas. Preparamos cada producto con dedicación, usando ingredientes frescos y cuidando cada detalle. Aun así, si algo no cumple con tus expectativas, estamos aquí para escucharte y ofrecerte una solución justa y respetuosa.

Condiciones para aceptar devoluciones en alimentos:

Se aceptan devoluciones únicamente cuando el producto presenta un problema real, como mal estado del alimento, error en el pedido o cuando el producto no coincide con lo ofrecido en el menú. El reclamo debe hacerse en el momento o dentro de la media hora posterior a la compra. Para poder revisarlo, el producto debe estar parcialmente intacto, ya que no se aceptan devoluciones si fue consumido por completo. Además, es necesario presentar el comprobante de compra, ya sea la boleta física o una captura de pantalla del pago.

Opciones de solución:

- Reposición del producto sin costo adicional.
- Cambio por otro producto del mismo valor.
- Crédito en tienda para usar en una próxima visita.

No aplican devoluciones si:

- El cliente cambió de opinión después de consumir el producto.
- El producto fue modificado fuera del local.
- Se excedió el tiempo máximo para reportar el problema.

Canales de atención: Directamente con el personal en el local.

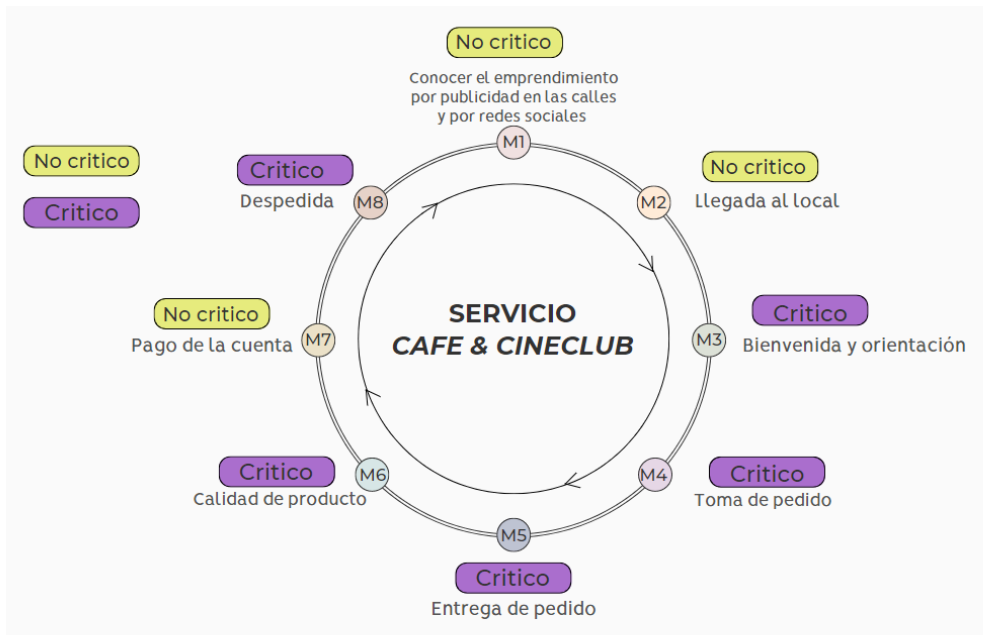
2.3 Política de Garantía

En Café y Cineclub se garantiza que todos los productos y servicios ofrecidos son de buena calidad, cuidando cada detalle. Desde el café que se sirve hasta los espacios para leer, pintar o ver películas, todo está diseñado para brindar una experiencia agradable, auténtica y bien cuidada. Se trabaja con ingredientes frescos, se mantiene un ambiente limpio y acogedor, y se ofrece una atención respetuosa y cercana. Si algo no cumple con esta calidad, se recibe el reclamo

con empatía y se busca una solución inmediata, ya sea reponiendo el producto, realizando un cambio o entregando un crédito en tienda. El objetivo es que cada persona se retire satisfecha y con deseos de regresar.

2.4 Ciclo del Servicio

Los clientes conocerán el emprendimiento a través de carteles publicitarios y de manera virtual por medio de la red social Instagram. Al llegar al local, serán recibidos en la zona de recepción con amabilidad y respeto. Luego de dar la bienvenida, se les preguntará qué servicio desean y se les orientará hacia la zona correspondiente. Una vez allí, se tomará el pedido, se informará con claridad el tiempo de espera y se cumplirá con lo prometido. También se garantizará que los productos y servicios ofrecidos cuenten con buena calidad.



- **¿Cuándo se debe hacer?**

Cuando el cliente no está satisfecho con la solución inicial, el problema implica una queja grave (como mal estado de un producto o mala atención), o se trata de un conflicto que requiere autorización superior.

- **¿Cómo se debe hacer?**

- ✓ El colaborador informa al encargado de turno sobre el caso.
- ✓ El encargado habla directamente con el cliente, escucha la situación y ofrece una solución más completa.
- ✓ Si el encargado no puede solucionarlo, se eleva a la administración general, que se comunicará con el cliente en un máximo de 24 horas para dar una respuesta definitiva.
- ✓ Todo el proceso queda registrado para hacer seguimiento y evitar que el problema se repita.

3.4 Resolución de Problemas

Estas son algunas de las estrategias aplicadas para resolver problemas de manera efectiva:

Se prioriza la respuesta rápida a través de redes sociales y WhatsApp, con un tiempo máximo de 30 minutos durante el horario de atención. Se practica la escucha activa para comprender con claridad el problema antes de ofrecer una solución. En caso de que un cliente haya tenido una dificultad, se realiza un seguimiento personalizado para confirmar que la situación fue resuelta de forma satisfactoria. Las soluciones ofrecidas son claras y justas, e incluyen opciones como la reposición del producto, el cambio o la entrega de un crédito en tienda. Además, el equipo recibe capacitación constante en atención al cliente y manejo de situaciones difíciles, con el fin de actuar siempre con empatía y profesionalismo.

4. Atención al Cliente Cara a Cara

4.1 Protocolo para el servicio presencial

Cada visita es una oportunidad para brindar una experiencia cercana y agradable. Desde que una persona ingresa al local, se le recibe con amabilidad y se le guía según el servicio que desea: cafetería, lectura, cine, trabajo o arte. Se le informa con claridad sobre el tiempo de espera y se procura cumplirlo. Durante su permanencia, se mantiene una atención atenta y respetuosa. Al finalizar, se agradece la visita y se verifica si todo estuvo bien, buscando siempre que cada persona se lleve una impresión positiva tanto del lugar como del trato recibido.

4.2 Normas y procedimientos

El servicio se basa en la cortesía, la atención oportuna y el respeto. Se saluda con amabilidad, se escucha con atención y se responde con claridad. Siempre se informa el tiempo de espera y se procura cumplirlo; en caso de algún imprevisto, se comunica de inmediato. Ante dudas o inconvenientes, se busca una solución con empatía y, si es necesario, se escala el caso para ofrecer una respuesta adecuada. El objetivo es que cada cliente se sienta bien atendido y con deseos de regresar.

5. Atención Telefónica

5.1 Protocolo para la atención telefónica

Cuando alguien llama a Café y Cineclub, la llamada es atendida con amabilidad y una actitud cordial. Se saluda mencionando el nombre del lugar y se ofrece ayuda, utilizando un tono de voz claro y tranquilo.

Se escucha con atención la solicitud de la persona y se brinda una respuesta clara. Si no es posible resolver el asunto en ese momento, se informa lo que se va a hacer y el tiempo estimado para dar una solución. Al finalizar, se agradece la llamada, se confirma que todo haya quedado claro y se realiza una despedida cordial.

5.2 Etiqueta telefónica y resolución de problemas por teléfono

En cada llamada el trato debe ser respetuoso, claro y profesional. Usamos un lenguaje sencillo, hablamos despacio y con buena energía evitando tonos bruscos o respuestas apresuradas y tomar nota si el cliente tiene una solicitud o problema.

Cuando surge una dificultad se debe mantener la calma, ofrecer disculpas si es necesario y buscar una solución que deje al cliente tranquilo. Si el problema requiere más tiempo o debe ser resuelto por otra persona, se le explica con claridad lo que se va a hacer y se le confirma un tiempo para la respuesta.

6. Atención por Redes Sociales

6.1 Protocolo para la atención en redes sociales

La atención en redes sociales y página web debe ser clara, oportuna y coherente con la identidad del emprendimiento. Las respuestas deben brindar información concreta y útil, evitando el uso exclusivo de mensajes automáticos, ya que se busca responder de forma adecuada a cada situación. Si una consulta llega fuera del horario de atención, se responde una vez el equipo reanuda sus actividades.

Las quejas se gestionan con cuidado y respeto. Se reconoce la situación y, si es necesario, se propone continuar la conversación por un canal privado para ofrecer una solución más personalizada y efectiva.

6.2 Gestión de la página web y gestión de problemas en línea

En Café y Cineclub se procura que la página web se mantenga actualizada, clara y fácil de navegar. El contenido se revisa con frecuencia para asegurar que la información sobre servicios, horarios y eventos esté correcta y completa.

Si una persona tiene dudas o detecta algún error en la página, puede comunicarse por WhatsApp o Instagram. Las respuestas se dan en un máximo de 30 minutos durante el horario de atención. En caso de presentarse un fallo técnico, este se reporta de inmediato al encargado digital para su pronta solución. El objetivo es ofrecer una experiencia fluida, sin errores, y con toda la información disponible de forma sencilla.

7. Perfil del Asesor de Servicio

Los empleados de Café y Cineclub deben contar con habilidades técnicas, saber solucionar problemas técnicos, gestionar pagos y brindar soporte en herramientas en línea. A nivel comportamental, debe poseer excelente comunicación, paciencia, empatía y una actitud proactiva para anticipar las necesidades de los clientes. También debe ser responsable, puntual, capaz de trabajar en equipo, manejar el estrés y mantener una actitud amigable y profesional

7.1 Competencias y Habilidades Técnicas

Los presentadores del servicio en Café y Cineclub deben contar con conocimientos técnicos que les permitan ofrecer una atención eficiente y alineada con los principios del emprendimiento. Es fundamental que comprendan con claridad la misión, visión, valores y cada uno de los servicios que se ofrecen, como la cafetería, el cine, la librería, el coworking y las actividades artísticas.

Además, deben manejar adecuadamente herramientas digitales como redes sociales, WhatsApp y sistemas de comunicación interna, así como conocer los procesos operativos básicos que permiten gestionar pedidos, resolver inquietudes y mantener una atención organizada y oportuna.

7.2 Competencias y Habilidades Comportamentales (*Soft Skills*)

Los presentadores del servicio en Café y Cineclub deben contar con habilidades comportamentales que les permitan brindar una atención cercana, respetuosa y eficaz. Entre las más importantes se encuentran la comunicación asertiva, para expresar ideas con claridad y respeto, y la empatía, para comprender las emociones y necesidades de cada persona.

También es esencial contar con paciencia, especialmente en situaciones de alta demanda o cuando se presentan inconvenientes. La capacidad para resolver

problemas con calma, trabajar en equipo y manejar clientes difíciles con serenidad y amabilidad son cualidades clave para mantener un ambiente armonioso y brindar una experiencia positiva a cada visitante.

8. Código de Vestuario

8.1 Normas de vestimenta y presentación personal

El código de vestuario y presentación personal para los presentadores del servicio debe proyectar una imagen profesional y cuidada, acorde con la identidad de la empresa. Dado que la empresa proporcionará un uniforme, este debe ser usado de manera completa y en buen estado, asegurándose de que esté limpio, y el calzado debe estar limpio y bien cuidado.

En cuanto a las mujeres, el maquillaje debe ser discreto y natural, evitando looks recargados. Los accesorios deben ser sencillos, evitando piezas llamativas, y el uso de perfume debe ser suave y moderado. El cabello debe estar limpio, bien peinado o recogido de forma sencilla.

Para los hombres, el vello facial debe estar bien cuidado, ya sea afeitado o con barba y bigote recortados. Los accesorios deben ser discretos, como relojes o anillos pequeños, y el perfume debe ser ligero y sutil. El cabello debe estar limpio, corto y bien peinado o recogido de manera ordenada si es largo.

8.2 Imagen de Marca

La vestimenta de los presentadores del servicio en Café y Cineclub debe reflejar los valores del lugar, como la autenticidad, la creatividad, la cultura, la calidez y la pasión. Debe ser cómoda, moderna y profesional, permitiendo que cada persona se sienta a gusto mientras trabaja. El uniforme debe tener un estilo creativo, sin perder el orden ni la presentación. También debe mostrar respeto por la diversidad y ayudar a crear un ambiente cercano y acogedor. Además, debe transmitir entusiasmo y energía, demostrando el compromiso con una buena atención al cliente.

9. Lenguaje y Comunicación

9.1 Lenguaje verbal

El lenguaje verbal que deben utilizar los presentadores del servicio en Café y Cineclub debe ser claro, respetuoso y fácil de entender. Se recomienda un trato cercano y cordial, utilizando un lenguaje informal pero siempre con cortesía, sin perder el profesionalismo.

Es importante aplicar la empatía al momento de comunicarse, adaptando el tono según la situación y el tipo de cliente. Las expresiones deben ser amables, evitando términos técnicos o complicados, con el fin de generar confianza y asegurar una atención efectiva y agradable.

9.2 Lenguaje corporal

Los presentadores del servicio en Café y Cineclub deben mostrar una actitud abierta y amable con su cuerpo. Es importante mantener una buena postura, mirar a la persona mientras habla y demostrar que se está prestando atención.

Se recomienda sonreír de forma natural, evitar cruzar los brazos o hacer gestos bruscos, y usar movimientos suaves que acompañen lo que se está diciendo. El lenguaje corporal debe coincidir con las palabras, para que el cliente se sienta escuchado, bien recibido y en confianza.

10. Compromiso y Mejora Continua

Seguir las políticas establecidas es fundamental para garantizar una experiencia de calidad, ya que asegura consistencia en el servicio, refleja los valores de la empresa y fortalece la confianza del cliente. Cumplir con estas normas permite mantener altos estándares de atención, mejora la eficiencia y promueve un ambiente profesional. Además, fomenta la mejora continua al identificar áreas de oportunidad y aplicar soluciones que optimicen los procesos y la satisfacción del cliente, contribuyendo al éxito sostenido del negocio.

11. Plan de Evaluación y Retroalimentación.

El cumplimiento del protocolo de servicio se medirá mediante encuestas de satisfacción, supervisión directa y el uso de indicadores clave de rendimiento que permitan evaluar la calidad de la atención brindada. Las encuestas servirán para conocer la opinión de los clientes, identificar fortalezas y detectar oportunidades de mejora. La supervisión directa permitirá observar el desempeño del personal y asegurar que se estén siguiendo los lineamientos establecidos.