


Sistema de Gestión de la Calidad

PLAN DE ATENCIÓN Y ACOGIDA AL CLIENTE

| FECHA | FIRMA |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 30-09-19 |  |

| | |
|----------------|----------------------------------------|
| 27-04-09 Rev 0 | Redacción original |
| 22-10-15 Rev 2 | Adaptación a nueva imagen corporativa |
| 30-09-19 Rev 3 | Adaptación a nueva imagen corporativa. |
| | |
| | |
| | |

PLAN DE ACOGIDA Y ATENCIÓN AL CLIENTE
COLEGIO SALESIANOS “EL PILAR”

Dentro del programa de mejora continua y certificación de la calidad de nuestro Colegio Salesianos El Pilar, vemos necesario la elaboración de un documento en el que se refleje cómo debe mantenerse un nivel de excelencia en el trato al cliente, tanto externo como interno en el que se esbozen los parámetros de actuación de aquellos departamentos directamente implicados con este procedimiento. No se trata de definir funciones, que ya están claramente definidas, sino de conseguir una compenetración adecuada entre los departamentos implicados directamente en este procedimiento de acogida y atención.

La acogida y atención al cliente está directamente relacionada con los departamentos del colegio de Recepción y Secretaría, con lo que es a éstos a los que les corresponde un especial cuidado en dicha acción.

Consideraremos dos tipos de cliente; el cliente interno, es decir, el personal del centro escolar y el cliente externo; padres, alumnos, y cualquier persona externa al centro que se dirija a éste por cualquier razón.

1.- RECEPCIÓN

Según la definición del puesto del Manual del Personal de Recepción de la Inspectoría Salesiana de Madrid, *“el recepcionista es la primera imagen humana del centro Educativo que se encuentra el destinatario, que viene con unas determinadas expectativas. Es el profesional que acoge..”* por ello, consideramos importante que:

1.1.- Dicho personal conserve una imagen digna en su vestuario, considerando que la primera imagen del centro es su persona, no viniendo, salvo en casos excepcionales justificados, con ropa o aspecto inadecuado.

1.2.- El personal de Recepción cuide el trato personal con los clientes, utilizando el trato de usted si la persona no es conocida, con un tono amable y suave y siempre con la máxima educación.

1.3.- Sepa dirigir con diligencia las visitas, acompañándolas a las salas dispuestas para ello mientras se avisa a la persona a la que va dirigida dicha visita. Igualmente, atienda las llamadas entrantes con educación y respeto, pasando en su caso la llamada al interesado con información suficiente: persona que llama, empresa, tema a tratar, etc. Si no se localiza a la persona a la que va dirigida la llamada, se dejará recado por escrito con información suficiente para que éste pueda devolver la llamada al interesado.

1.4.- Evite la entrada de visitas externas no concertadas, evitando el acceso incontrolado de personas ajenas al centro.

1.5.- Dentro de la acogida y atención al cliente se entiende también la recepción de documentos, papelería, etc. El personal de recepción es el encargado en primera instancia de dicha tarea, con lo que deberá abandonar su puesto sólo en los casos necesarios y durante el tiempo indispensable para la realización de las diferentes tareas que la Dirección del centro le encomienda. Si por alguna razón debe dejar su puesto, AVISARÁ A SECRETARÍA, informando si procede de posibles visitas o envíos pendientes, para que ésta esté al corriente de lo que pudiera ocurrir durante su ausencia.

Si se produce un cambio de turno en la recepción, la persona saliente deberá proceder de igual manera, informando puntualmente de los temas pendientes al personal entrante.

1.6.- No podemos olvidar que dicho personal es “*un miembro de la Comunidad Educativa*”, con lo que debe velar por la educación de los alumnos y el cumplimiento de las Normas del centro establecidas por la Dirección, con lo que deberá controlar las salidas y entradas de los alumnos en los horarios no permitidos, informando a la Dirección Pedagógica de cualquier incidencia al respecto.

2.- SECRETARÍA

La Secretaría del centro es el segundo departamento implicado directamente en la Acogida y Atención al Cliente, es por ello que:

2.1- Dicho personal conserve una imagen digna en su vestuario, considerando que la primera imagen del centro es su persona, no viniendo, salvo en casos excepcionales justificados, con ropa o aspecto inadecuado.

2.2.- El personal de Secretaría cuide el trato personal con los clientes, utilizando el trato de usted si la persona no es conocida, con un tono amable y suave y siempre con la máxima educación.

2.3.- Debe intentar, en la medida de lo posible, no dejar sin servicio el Departamento cuidando los turnos de salida.

2.4.- La Secretaría del centro complementará y sustituirá al personal de Recepción cuando sea necesario, siendo para ello indispensable una buena coordinación entre ambos departamentos. Atenderá las funciones específicas en lo que a Atención al cliente y Acogida se refiere cuando por algún motivo el personal de Recepción abandone su puesto.

Teniendo todo esto en consideración, durante el horario escolar, **NUNCA** podrán ausentarse ambos departamentos al mismo tiempo. Deberán coordinarse en los horarios de descanso (café) y en cualquier otro momento en el que el personal necesite ausentarse.

Durante el período de comida, y al disponer en Secretaría de un horario prefijado sin posibilidad de turnos (de 14:15h a 15:15h), el personal de Recepción **NO PODRÁ ABANDONAR SU DEPARTAMENTO** por ninguna circunstancia durante dicho horario.