

PROTOCOLO DE ATENCION SERVICIO AL CLIENTE MIXSOON (Presencial, Virtual y telefónico)

PRESENCIAL:

En Mixsoon, nuestra prioridad es brindar una experiencia excepcional a cada cliente que visite nuestros puntos de venta. Este protocolo establece los lineamientos para garantizar un servicio personalizado, profesional y coherente con nuestros valores de calidad, innovación y cuidado de la piel.

Objetivos:

- Ofrecer un trato cálido, respetuoso y profesional.
- Resolver consultas y necesidades de manera eficiente.
- Fomentar la fidelización y satisfacción del cliente.
- Mantener una imagen de marca consistente y confiable.

Procesos de atención al cliente presencial

FASE	ACCIONES	EVITAR
Recepción y Saludo	<ul style="list-style-type: none">- Saludar al cliente con una sonrisa y contacto visual.- Utilizar frases como: "¡Bienvenido/a a Mixsoon! ¿En qué puedo ayudarte hoy?"- Si el cliente ya es conocido, llamarlo por su nombre (si es posible) para personalizar la atención.	Evitar distracciones (teléfonos, conversaciones ajenas al cliente).
Identificación de Necesidades	<ul style="list-style-type: none">- Escuchar activamente sin interrumpir.- Preguntar de manera abierta: "¿Qué tipo de producto está buscando?" o "¿Cómo podemos ayudarte hoy?"- Si el cliente no tiene claro su necesidad, ofrecer una	

	breve guía basada en su tipo de piel o preferencias.	
Asesoramiento Personalizado	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar beneficios de los productos Mixsoon de manera clara y sin tecnicismos excesivos. - Resaltar ingredientes clave (ej: "Nuestro serum tiene ácido hialurónico vegano, ideal para hidratar profundamente"). - Si el cliente tiene dudas, ofrecer muestras o demostraciones. 	Evitar presionar para la compra; el enfoque debe ser educativo.
Manejo de Objeciones y Dudas	<ul style="list-style-type: none"> - Si el cliente expresa preocupaciones (ej: "¿Es apto para piel sensible?"), responder con seguridad: "Sí, este producto está formulado sin irritantes. ¿Te gustaría probar una muestra?" - En caso de no saber una respuesta, comprometerse a investigar: "Permíteme consultar con mi equipo para darte la información más precisa." 	
Cierre de la Interacción	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecer siempre, independientemente de si hubo compra: "Gracias por visitarnos. ¡Esperamos verte pronto!" - Si el cliente compró, explicar políticas de cambio y garantía. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Invitar a seguirmos en redes sociales o unirse a nuestro programa de fidelización (si aplica). 	
Evaluación y Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar encuestas post-compra. - Capacitación mensual en nuevos productos y técnicas de venta. - Reuniones de equipo para ajustar protocolos según feedback. 	

SITUACIONES ESPECIFICAS

SITUACION	ACCIONES
Reclamaciones o Insatisfacción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchar sin interrumpir. 2. Empatizar: "Lamento que hayas tenido esa experiencia, vamos a resolverlo." 3. Ofrecer soluciones: Cambio de producto, reembolso (según políticas) o descuento en próxima compra. 4. Registrar el incidente en el sistema para seguimiento.
Clientes con Necesidades Específicas	<ul style="list-style-type: none"> - Movilidad reducida: Ofrecer asistencia sin invadir su espacio. - Idiomas: Si el cliente no habla el idioma local, usar herramientas de traducción o apoyo de compañeros.

VIRTUAL

En Mixsoon, nos comprometemos a ofrecer una experiencia excepcional a nuestros clientes, incluso en el entorno digital. Este protocolo establece las pautas para garantizar un servicio ágil, personalizado y profesional a través de nuestros canales virtuales (redes sociales, chat en línea, email y WhatsApp), manteniendo nuestros valores de calidad, innovación y cuidado de la piel.

i

Objetivos:

- Brindar respuestas rápidas, claras y efectivas.
- Personalizar la atención según las necesidades del cliente.
- Mantener un tono cercano pero profesional en todas las interacciones.
- Fomentar la confianza y lealtad hacia la marca.

FASE	ACCIONES	EVITAR
Recepción y Saludo Inicial	<ul style="list-style-type: none"> - Responder en un plazo máximo de 24 horas (idealmente menos de 2 horas en redes sociales y chat en vivo). - Usar un saludo cálido y personalizado: "¡Hola [Nombre]! 🌟 Gracias por contactar a Mixsoon. ¿En qué podemos ayudarte hoy?" - Emojis moderados (evitar excesos). 	Si el mensaje llega fuera del horario laboral, activar respuesta automática con horarios de atención.
Identificación de Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntas abiertas para entender su consulta: <ul style="list-style-type: none"> - "¿Nos compartes más detalles sobre tu tipo de piel o el producto que buscas?" - "¿Prefieres un producto para 	

	<p>hidratación, antiarrugas u otro cuidado específico?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usar respuestas predefinidas (pero personalizadas) para preguntas frecuentes (ej: envíos, ingredientes). 	
<p>Asesoramiento Virtual</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar beneficios de productos con lenguaje claro: <ul style="list-style-type: none"> -”Nuestro Serum de Ácido Hialurónico Vegano es ideal para pieles secas porque retiene un 30% más de humedad. ¿Te gustaría que te comparta más detalles?” Adjuntar enlaces a: <ul style="list-style-type: none"> - Guías de rutinas de skincare en el blog de Mixsoon. - Videos demostrativos (ej: cómo aplicar un serum). - Ofrecer muestras digitales (cupones de descuento para primera compra). 	
<p>Manejo de Objeciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si el cliente duda por el precio: <ul style="list-style-type: none"> -”Entendemos tu preocupación. Este tratamiento rinde 3 meses y tiene ingredientes premium. ¡Podemos ofrecerte un 10% de descuento en tu primera compra!” 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Si pregunta por compatibilidad con piel sensible: <ul style="list-style-type: none"> - "Todos nuestros productos son testados dermatológicamente. Te recomendamos este link con testimonios de clientes con piel similar a la tuya." 	
Cierre y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecer y reforzar confianza: <ul style="list-style-type: none"> - "¡Gracias por confiar en Mixsoon! Si necesitas algo más, aquí estoy. ❤️" - Enviar un email/resumen con: <ul style="list-style-type: none"> - Productos recomendados. - Políticas de devolución y garantía. - Código de descuento (si aplica). - Seguimiento a los 3 días si no hubo compra (ej: "¿Te quedaron dudas? Estamos para ayudarte"). 	
Evaluación y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorear tiempos de respuesta y satisfacción (encuestas post-interacción). - Capacitación bimestral en: <ul style="list-style-type: none"> - Nuevos lanzamientos de productos. - Técnicas de comunicación digital. 	

TELEFONO

En Mixsoon, reconocemos que el servicio telefónico es un canal clave para brindar atención personalizada y resolver consultas de manera inmediata. Este protocolo garantiza que cada llamada refleje nuestros valores de calidad, profesionalismo y cuidado al cliente, manteniendo un estándar de excelencia en cada interacción.

Objetivos:

- Brindar una atención rápida, clara y empática por teléfono.
- Resolver consultas, dudas y problemas de manera eficiente.
- Generar confianza y fidelización a través de una comunicación efectiva.
- Mantener un tono amable y profesional en todo momento.

FASES	ACCIONES	EVITAR/IMPORTANTE
Recepción de la Llamada	<ul style="list-style-type: none">- Contestar antes del tercer tono (idealmente al segundo).- Saludo estándar:<ul style="list-style-type: none">- "¡Buenos días/tardes! Mixsoon, [tu nombre] al habla. ¿En qué puedo ayudarte hoy?"- Si la llamada es transferida, presentarse nuevamente:<ul style="list-style-type: none">- "Hola, soy [nombre], del equipo de Mixsoon. ¿Cómo puedo asistirte?"	<ul style="list-style-type: none">- Evitar ruidos de fondo (usar auriculares con micrófono si es necesario).- Sonreír al hablar (se nota en el tono de voz).
Identificación de Necesidades	<ul style="list-style-type: none">- Escuchar activamente sin interrumpir.- Preguntas clave para entender la consulta:<ul style="list-style-type: none">- "¿Me puedes contar más sobre lo que necesitas?"	

	<ul style="list-style-type: none"> - "¿Buscas un producto en específico o necesitas asesoría sobre tu rutina de skincare?" 	
Asesoramiento Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar productos o soluciones de manera clara y concisa (evitar tecnicismos innecesarios). - Si el cliente busca recomendaciones: <ul style="list-style-type: none"> - "Para tu tipo de piel, te sugiero nuestro Serum de Ácido Hialurónico, que hidrata profundamente sin irritar. ¿Te gustaría que te cuente más?" - Ofrecer alternativas si el producto no está disponible: <ul style="list-style-type: none"> - "Actualmente no tenemos ese artículo en stock, pero podemos ofrecerte una opción similar con los mismos beneficios." 	
Manejo de Objeciones	<ul style="list-style-type: none"> - Si el cliente menciona preocupaciones (ej: precio, alergias): <ul style="list-style-type: none"> - "Entiendo tu inquietud. Todos nuestros productos son testados dermatológicamente y libres de ingredientes agresivos. Además, tenemos promociones especiales hoy." 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Si no se sabe la respuesta: <ul style="list-style-type: none"> - "Permíteme consultar con mi equipo para darte la información más precisa. ¿Puedes esperar un momento o prefieres que te devuelva la llamada?" 	
Cierre de la Llamada	<ul style="list-style-type: none"> - Resumir lo acordado: <ul style="list-style-type: none"> - "Perfecto, entonces te enviaremos el Serum de Ácido Hialurónico a tu domicilio. ¿Algo más en lo que pueda ayudarte?" - Agradecer y despedir: <ul style="list-style-type: none"> - "¡Gracias por confiar en Mixsoon! Si necesitas algo más, no dudes en llamarnos. Que tengas un excelente día." - Esperar a que el cliente cuelgue primero. 	
Evaluación y Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> - Grabación de llamadas (con consentimiento) para capacitación. - Encuestas post-llamada (ej: "¿Cómo calificarías tu experiencia con nuestro servicio?"). - Reuniones mensuales para ajustar protocolos según feedback. 	