



Manual de recepción y acogida al usuario en el Servicio de Información Universitario de la Universidad de Murcia

Es fundamental que se establezcan unos procedimientos homogéneos de atención tanto presencial como telefónica. Para ello tendremos que tener en cuenta tres aspectos claves:

a) **Recepción**

a.1) Contacto inicial: en este apartado se tiene que distinguir entre la atención telefónica y la presencial.

a.1.1) Atención telefónica: En el saludo se debe incluir el nombre del servicio y el área, acompañado de un saludo de cortesía: "Servicio de Información, buenos días/buenas tardes, dígame"

a.2.1) Atención presencial: saludar antes de que el cliente salude y ofrecer ayuda "Buenos días, en que puedo ayudarle".

a.2) El **tiempo de espera** tiene que ser el mínimo posible (se le puede hacer esperar siempre que el usuario entienda que es por motivo justificado, llamada telefónica previa, atender a otra persona...). Reducir el tiempo de espera al mínimo, intentando contestar las llamadas telefónicas antes del tercer tono.

b) **Gestión de la información**

Se deben abordar los siguientes aspectos:

b.1) Información: concretarla y facilitar la que nos demandan en un lenguaje asequible. Hay que facilitar sólo información fiable. Ante una información dudosa se debe proceder a verificarla o a derivarla a la unidad correspondiente.

- Permitimos que el usuario haga su exposición completa, permaneciendo concentrados en la conversación, **escuchando de forma activa**, evitando las distracciones haciéndole entender que seguimos atentamente su conversación. Por ejemplo, el uso de coletillas 'vale', 'sí', 'te entiendo', asentir, etc.
- En todo momento debemos realizar **feed back** con el usuario, realizando preguntas sobre las consulta que nos solicitan para poder ser más precisos en las respuestas y proporcionar información complementaria o adicional, pues en muchos casos lo normal es que la desconozcan y por ello no la demandan.
- Ser educado, positivo y **asertivo** con el usuario; el tono de voz expresará amabilidad y cortesía. **Concreción** en la información que aportamos (evitar 'divagaciones' que no aporten información de interés)
- La **conversación** debe ser espontánea y natural que no parezca un guión preestablecido



- **No alargar** innecesariamente la conversación, sobre todo si hay personas a las que atender
- La **velocidad de locución** debe ser la adecuada a cada usuario, no debiendo ser tan rápida como para resultar ininteligible al usuario ni tan lenta como para 'desesperarlo'.
- Cesar cualquier otra actividad que estemos realizando.

b.2) Tramitación:

b.2.1) Resolver: indicar lo que se ha hecho o los pasos siguientes a realizar, asegurándonos que han comprendido en su totalidad las instrucciones o datos facilitados.

b.2.2) Gestión de conflictos: utilizar silencios y escucha activa, sin poner disculpas ni culpar a la institución (nosotros somos la institución). Mantener el tono de voz e indicar las acciones que serán tomadas y cuando.

c) **Contacto final**

Se mantendrá una actitud positiva, dejar que se despidan el cliente y contestar a esa despedida 'quedando a su disposición'.