

Escritura Estándar

WhatsApp

La empresa dispone de un contacto de WhatsApp por el cual los clientes pueden contactar con todos tipo de mensajes, desde preguntas hasta opiniones.

Es importante mantener un **lenguaje profesional**, si bien la atención es personal. Para ello es útil seguir una serie de pautas:

- Dirigirnos a la persona siempre que sea posible por su **Nombre**. Para ello podemos consultar la descripción de su perfil de WhatsApp o bien podemos consultar su ficha a través de su número de teléfono si ya es socio.
- Utilizar en la medida de lo posible un **Lenguaje Impersonal**, o hablar en nombre de la empresa, en primera persona del plural. Ej: *“Se le va a tramitar...”* *“Tenemos nuestro Horario...”*
- Siempre que sea posible se debe responder con **Mensajes Estándar** ya preparados dentro de la memoria del teléfono. Para ello se despliega la lista de mensajes predefinidos escribiendo una barra inclinada “/” y seleccionando el mensaje objetivo. *Cabe la posibilidad de que deba ser editado, concretamente en el inicio del mensaje en el apartado del saludo; según las circunstancias.*
- Tras resolver la conversación con el cliente, redactar una **Nota** con lo sucedido (*ver páginas siguientes*)
- Para finalizar, cambiar la Etiqueta si procede antes de Archivar la conversación, arrastrando la conversación hacia la izquierda en la pantalla de selección de chats de WhatsApp.

Email

La empresa dispone de un contacto de Email por el cual los clientes pueden contactar con todos tipo de mensajes, desde preguntas hasta opiniones.

Es importante mantener un **lenguaje profesional**, si bien la atención es personal. Para ello es útil seguir una serie de pautas:

- Dirigirnos a la persona siempre que sea posible por su **Nombre**. Para ello podemos consultar su ficha a través de su email si ya es socio.
- Utilizar en la medida de lo posible un **Lenguaje Impersonal**, o hablar en nombre de la empresa, en primera persona del plural. Ej: *“Se le va a tramitar...”* *“Tenemos nuestro Horario...”*
- Siempre que sea posible se debe responder con **Mensajes Estándar** ya preparados en una carpeta llamada Respuestas Correos. Referirse al cliente por su nombre al comienzo del correo.
- Tras resolver la conversación con el cliente, redactar una **Nota** con lo sucedido (*ver páginas siguientes*)
- Para finalizar, **Archivar** la conversación arrastrando la conversación hacia la izquierda en la pantalla de carpetas de conversaciones del Mail, en función del contenido del email.

Notas

A la hora de redactar las notas es necesario seguir una serie de pautas para que la escritura sea estándar y entendible por todos los empleados; una forma de escribir que se reconozca con un golpe de vista.

Para ello redactamos de la siguiente manera:

- **Nombre** del Redactor, en **Negrita y Mayúsculas**, seguido de dos puntos “ : ”
- Resumen de los hechos, redactados de forma **Impersonal** (*con expresiones tal que “La clienta”, “Se le comunica”, “Se resuelve”*), con una redacción **clara y concisa**.
- Anotar si procede el “tono” de la conversación son el Cliente, útil durante una conversación telefónica o de forma presencial. Ej: *“la clienta alega enfadada...”*
- Punto y aparte, se redacta la **Resolución** del evento si procede.

Ejemplo de Notas:

"**JESÚS**: La clienta solicitó la baja del recurso familiar en tiempo, sin embargo no se tramitó.

Se reanuda su cuota 6 Meses aplicando un descuento de 79.99€ correspondiente a la Cuota Familiar de Septiembre y se tramita la baja de los demás miembros del grupo."

Existen algunas situaciones que modifican o eluden estas normas. Dichas situaciones a pesar de tenerse que redactar al tratarse de situaciones no comunes, poseen su propia forma de redacción. Estas situaciones son:

- **Promociones**: Para las promociones existe un documento en el Escritorio del ordenador de Recepción con las plantillas para insertar y completar en notas.
Ej: **PROMO 2X1 2MESES**: con NSxxxx - Nombre Apellidos.
- **Registro de Comunicaciones**: Cuando un cliente contacta con la empresa a través de WhatsApp, vía Email, *in situ* en el gimnasio o fuera del horario laboral por comunicación personal con los trabajadores, es necesario registrarlo en Notas, y su redacción depende del personal que registre la llamada; quedando dos casos:
 - Recepción/Personal: Se siguen las pautas establecidas para las notas generales.
 - Administración: Por defecto no tendrán nombre destacado al crear una nota. Sin embargo aparecerá **“ADMON:**” cuando se modifique una nota existente y rectifique o se tomen las medidas que se requieran.

Diccionario de sinónimos

Durante la redacción de cualquier texto de la empresa existen una serie de palabras o expresiones que pueden ser sustituidas para mayor eficiencia en la comunicación, tanto a nivel administrativo como de marketing.

A continuación se expone una lista de palabras que preferentemente serán sustituidas por otras.

Llavero	=	Dispositivo de Accesos.
Pagar	=	Abonar
Descontar	=	Condonar
Cliente	=	Usuario
Queja	=	Reclama
Problema, Error	=	Incidencia, Estamos Solventando
Cliente Dice	=	Usuario Solicita/Alega
Le Decimos	=	Se Indica, Se Insta, Se Explica
Le Pedimos	=	Solicitamos
Hacemos	=	Procedemos, Tramitamos
Parte Restante	=	Parte Proporcional
Llamada de atención	=	Amonestación Verbal
Programa	=	Sistema
Pasamos el caso	=	Derivamos el caso
Preguntamos	=	Revisamos con Admon
Pedimos Disculpas	=	Agradecemos su Paciencia