

Código de documento	RH-MAN-001
Documento	Manual de comunicación para consultores
Versión	1.0
Tipo de documento	Manual
Vigencia	Permanente
Clasificación	Interno: únicamente el personal dentro de la organización puede conocer el contenido del documento
Puestos / Areas con acceso	Todos
Área responsable	Recursos Humanos
Propietario	Encargada de Calidad e Innovación, Encargada de Recursos Humanos

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Aprobó
1.0	19/10/2026	Elaboración	Nadsjwa Madiam Limon Hernandez – Encargada de Calidad e Innovación	Benjamin Nava Tepichin – Director General

Objetivo del documento:

Establecer criterios de comunicación y atención al cliente para los consultores de Novu Central, que promuevan un servicio claro, cordial, profesional y orientado a soluciones, especialmente por WhatsApp y otros canales autorizados, mediante la identificación de necesidades, la gestión de expectativas y la definición de alternativas, canalizaciones y siguientes pasos, respetando los alcances del servicio y las responsabilidades de cada área.



MANUAL DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA CONSULTORES

1. Objetivo

Establecer los criterios y lineamientos de comunicación que deberán seguir los consultores de **Novu Central** durante la atención a clientes a través de los canales de comunicación asignados, con la finalidad de proporcionar una atención clara, profesional, cordial y orientada a soluciones, manteniendo un adecuado control de los interlocutores, solicitudes y canales de atención.

2. Alcance

El presente manual aplica a los consultores de **Novu Central** que cuenten con líneas de WhatsApp u otros medios autorizados para mantener comunicación directa con clientes durante la prestación de los servicios contratados.

Estas líneas estarán destinadas exclusivamente a la atención y seguimiento de clientes conforme a los servicios y canales establecidos por **Novu Central**.

3. Principios de comunicación

Toda comunicación con el cliente deberá mantener los siguientes principios:

- Cordialidad y profesionalidad.
- Empatía y disposición de servicio.
- Comunicación clara y comprensible.
- Escucha activa.
- Orientación a soluciones.
- Respeto de los alcances y responsabilidades.
- Protección y manejo adecuado de la información.
- Gestión adecuada de expectativas.
- Definición de siguientes pasos.
- Canalización adecuada cuando la solicitud no corresponda al consultor.

***Nota: El consultor deberá procurar que, incluso cuando no pueda atender directamente una solicitud, la persona reciba orientación acerca del canal o siguiente paso correspondiente.**

4. Uso de las líneas de WhatsApp de consultores

La incorporación de líneas de **WhatsApp** asignadas a consultores tienen como finalidad facilitar la comunicación con los clientes de **Novu Central** respecto a los servicios que se encuentren vigentes.

El consultor deberá identificar inicialmente:

- ❖ Si la persona pertenece a un cliente de **Novu Central**.
- ❖ El número de suscripción, póliza u orden de venta relacionado con el servicio.
- ❖ Si la persona que establece contacto corresponde al **SPOC** autorizado.
- ❖ El tipo de solicitud presentada.
- ❖ Si la solicitud puede ser atendida directamente o requiere ser canalizada.

5. Respuesta automática inicial

Cuando una persona establezca contacto a través de la línea del consultor, se recomienda configurar un mensaje inicial que permita identificar desde el comienzo el motivo y servicio relacionado.

“Hola, gracias por comunicarte con Novu Central. Será un gusto orientarte.

Para identificar correctamente tu servicio, por favor compártenos tu número de suscripción, póliza u orden de venta, junto con una breve descripción de tu solicitud.

Si formas parte de un cliente activo, recuerda que el seguimiento deberá gestionarse a través del SPOC designado por tu organización.

Esto nos permite mantener una comunicación ordenada y dar un mejor seguimiento a cada solicitud.”

***Nota de control: Atención exclusiva al SPOC**

Cuando la persona que contacte con el consultor pertenezca a un cliente, pero no sea el **SPOC** designado, **el consultor no deberá ignorar su solicitud ni iniciar la gestión directamente con ella.**

Deberá agradecer el contacto de forma cordial e informar que enviará un correo dirigido al SPOC correspondiente, en el que describirá las inquietudes, comentarios o solicitudes recibidos para solicitar su aprobación. Una vez obtenida la respuesta del **SPOC**, se dará continuidad conforme a lo autorizado.



Mensaje sugerido

"Hola, [nombre]. Muchas gracias por escribirnos y por compartírnos el detalle de tu solicitud.

Para darle un seguimiento ordenado, con gusto se la compartiré por correo a [nombre del SPOC], enlace designado por tu organización, para su revisión y aprobación.

En cuanto tengamos su respuesta, daremos continuidad y te mantendremos al tanto. ¡Muchas gracias!"

7. Solicitudes comerciales o personas que no sean clientes

Las líneas asignadas a consultores no deberán utilizarse para proporcionar información comercial, elaborar propuestas, cotizaciones o gestionar la contratación de nuevos servicios.

Cuando una persona contacte solicitando información acerca de los servicios de **Novu Central**, contratación, cotizaciones u otra información de naturaleza comercial, deberá ser canalizada al **área Comercial**.

Mensaje sugerido:

"Hola, [nombre]. Muchas gracias por escribirnos y por tu interés en los servicios de Novu Central. Será un gusto orientarte.

Esta línea está dedicada al seguimiento de nuestros clientes. Para que recibas la atención adecuada, contratación o cotizaciones, te comparto el contacto de nuestro equipo Comercial, que con gusto escuchará lo que buscas y te ayudará a explorar las opciones más adecuadas para ti.

Puedes comunicarte con ellos a través de [correo/teléfono del área comercial] y compartirles brevemente lo que necesitas."

8. Criterio para identificar el tipo de contacto

Guía para el consultor:

Situación	Actuación
Es cliente y es el SPOC	Identificar suscripción/póliza/orden de venta → identificar necesidad → proporcionar atención o seguimiento.
Es cliente, pero no es el SPOC	Agradecer el contacto → explicar el uso del SPOC → solicitar que canalice su requerimiento mediante este.
No es cliente y solicita información de servicios	Agradecer el interés → explicar finalidad de la línea → proporcionar canal del área Comercial.
Es cliente pero no proporciona datos suficientes	Solicitar suscripción/póliza/orden de venta antes de continuar con la identificación del servicio.
Solicitud fuera de alcance del consultor	Reconocer necesidad → explicar límite → identificar alternativa → establecer siguiente paso.
Consultor no conoce la respuesta	Evitar asumir o improvisar → informar que requiere validación → consultar internamente → comunicar el siguiente paso conforme corresponda.

9. ¿Cómo comunicar límites sin generar una experiencia negativa?

Aplicación de la siguiente estructura estándar:

RECONOCER → EXPLICAR → PROPONER → ESTABLECER SEGUIMIENTO

Ejemplos:

Evitar:

“Eso no me corresponde.”

Utilizar:

“Este punto requiere la intervención de otro perfil del equipo. Permíteme orientarte sobre cómo podemos darle seguimiento.”

Evitar:

“No sé.”

Utilizar:

“Me gustaría asegurarme de darte una respuesta correcta. Necesito validar este punto antes de confirmártelo.”

Evitar:

“Eso está fuera de alcance.”

Utilizar:

“Esta solicitud no forma parte del alcance actual. Podemos revisar qué alternativas existen para atender la necesidad.”

Criterio de aplicación:

Una limitación no deberá comunicarse únicamente como una negativa. Siempre que sea posible, deberá acompañarse de una explicación, alternativa, orientación o siguiente paso.

10. Expresiones que deberán evitarse

El consultor **deberá evitar** respuestas que puedan percibirse como defensivas, indiferentes o restrictivas, tales como:

- **“NO se puede.”**
- **“NO lo sé.”**
- **“Eso NO me corresponde.”**
- **“Habla con otra persona.”**
- **“Eso es problema tuyo/de tu equipo.”**
- **“Eso NO está contratado.”**
- **“Odoo NO hace eso.”**
- **“Yo NO PUEDO hacerlo.”**

Recordatorio: La finalidad no es prohibir determinadas palabras de manera aislada, sino evitar que una negativa cierre la conversación sin proporcionar orientación al cliente.

11. Reglas básicas de comunicación por WhatsApp

El consultor deberá:

- + Identificarse profesionalmente cuando resulte necesario.
- + Mantener una redacción clara y cordial.
- + Evitar respuestas excesivamente informales.
- + Evitar abreviaturas que dificulten la comprensión.
- + Mantener el contexto de la conversación.
- + Confirmar que se ha comprendido correctamente la necesidad.
- + Evitar comprometer fechas, desarrollos, descuentos, alcances o soluciones que requieran autorización.
- + No proporcionar información comercial que corresponda al área responsable.
- + Indicar claramente cuando una situación requiera validación.
- + Establecer un siguiente paso siempre que la conversación permanezca pendiente.
- + Mantener la comunicación mediante el SPOC establecido.

12. Cierre de la atención

El consultor deberá evitar dejar conversaciones abiertas o ambiguas.

Un cierre debería responder al menos:

¿QUÉ ENTENDIMOS? → ¿QUÉ SE HARÁ? → ¿QUIÉN LO HARÁ? → ¿QUÉ SIGUE?

Ejemplo de cierre:

“Entonces, confirmamos que la necesidad corresponde a [breve descripción]. Revisaremos internamente [acción] y, con base en ello, definiremos contigo el siguiente paso.”

13. Anexo.

Biblioteca de respuestas rápidas de comunicación (RR)

	Situación y cuándo utilizarla	Mensaje sugerido para el cliente
RR-01	Primer contacto / respuesta automática. Al recibir una nueva conversación e identificar el servicio y el motivo del contacto.	Hola, gracias por comunicarte con Novu Central. Será un gusto orientarte. Por favor, compártenos tu número de suscripción, póliza u orden de venta y una breve descripción de tu solicitud. Si formas parte de un cliente activo, recuerda que el seguimiento se gestiona mediante el SPOC designado por tu organización para mantener una comunicación ordenada.
RR-02	Identificación del servicio. Cuando falte el número de suscripción, póliza u orden de venta (OV).	Será un gusto atenderte, [nombre]. Para identificar correctamente tu servicio, ¿podrías compartírnos tu número de suscripción, póliza u orden de venta? Con este dato podremos revisar a qué servicio corresponde tu solicitud y orientarte sobre el siguiente paso.
RR-03	Contacto diferente al SPOC. Cuando escribe una persona del cliente que no es su contacto autorizado. No iniciar la gestión directamente con ella.	Hola, [nombre]. Gracias por contactarnos. Para mantener centralizada la comunicación y dar seguimiento a cada solicitud, necesitamos recibirla a través del SPOC designado por tu organización. Por favor, compártela con esa persona para que pueda enviárnosla y darle continuidad. Muchas gracias por tu apoyo.
RR-04	Canalización al área Comercial. Para prospectos o consultas sobre servicios, contratación y cotizaciones.	Hola, [nombre]. Muchas gracias por escribirnos y por tu interés en Novu Central. Será un gusto orientarte. Esta línea está dedicada al seguimiento de nuestros clientes; para información sobre servicios, contratación o cotizaciones, nuestro equipo Comercial con gusto escuchará lo que necesitas y te orientará sobre las opciones para ti. Puedes comunicarte con ellos a través de [correo/teléfono del área Comercial]. Gracias por permitirnos conocer tus necesidades.
RR-05	Solicitud fuera de alcance. Cuando se haya confirmado que el requerimiento no está incluido en el alcance actual.	Gracias por explicarnos lo que necesitas, [nombre]. Esta solicitud no forma parte del alcance actual. Con gusto podemos revisar con el equipo correspondiente qué alternativas existen para atenderla y compartírtelo el siguiente paso, una vez validadas.
RR-06	Validación interna. Cuando no se conoce la respuesta o	Gracias por tu consulta, [nombre]. Quiero asegurarme de darte información correcta, por lo que necesito validar [punto por confirmar] con el

	se requiere confirmación antes de informar al cliente.	equipo correspondiente. Por mi parte, realizaré la consulta y te compartiré por [canal] el resultado y el siguiente paso cuando cuente con la confirmación.
RR-07	Canalización a otra área. Cuando la solicitud requiere la intervención de un área distinta al consultor.	Gracias por compartírnos tu solicitud, [nombre]. Este tema requiere la atención de [área responsable]. Con gusto te comparto su contacto: [canal autorizado], para que puedas enviarles [información necesaria] y recibir la orientación correspondiente. Así podrán conocer el contexto de lo que necesitas.
RR-08	Limitación funcional de Odo. Cuando se haya validado una limitación de la funcionalidad o configuración actual. No afirmar limitaciones sin revisión.	Entiendo lo que buscas lograr, [nombre]. Después de revisar [funcionalidad o caso], identificamos que la configuración actual no permite realizarlo de la manera solicitada. Podemos revisar con el equipo correspondiente si existen alternativas y, una vez validadas, explicarte sus alcances y el siguiente paso.
RR-09	Información adicional. Cuando se necesitan datos o evidencias para comprender y revisar el caso.	Gracias por la información, [nombre]. Para comprender mejor lo que sucede, ¿podrías compartírnos [dato, captura o pasos necesarios]? Esto nos ayudará a revisar el caso con mayor claridad y orientarte sobre cómo continuar.
RR-10	Confirmación de entendimiento. Antes de iniciar una revisión, para asegurar que se comprendió la necesidad.	Gracias por explicarnos el contexto, [nombre]. Para asegurarme de haber comprendido bien, necesitas [breve descripción] y buscas lograr [resultado esperado]. ¿Es correcto? Con tu confirmación podremos orientar la revisión al punto que necesitas atender.
RR-11	Seguimiento de solicitud. Para informar el estado real de un caso pendiente y la acción que sigue.	Hola, [nombre]. Te comparto el seguimiento de tu solicitud sobre [tema]: actualmente [estado confirmado]. El siguiente paso es [acción], a cargo de [responsable]. Por mi parte, te comunicaré por [canal] la actualización cuando contemos con [resultado o validación pendiente]. Gracias por mantenernos al tanto.
RR-12	Cierre de atención. Para finalizar el intercambio dejando clara la necesidad, la acción, el responsable y la continuidad.	Gracias por compartírnos lo que necesitas, [nombre]. Confirmamos que tu solicitud consiste en [breve descripción]. Por mi parte, revisaré [acción o punto por validar] con el equipo correspondiente y te contactaré por [canal] para compartirte el resultado y acordar contigo cómo continuar. Ha sido un gusto atenderte.



Criterio de aplicación: Estos mensajes son una guía y no sustituyen las reglas del manual. Mantén la atención mediante el SPOC y utiliza únicamente los canales autorizados. Comunica el estado real de cada solicitud; no prometas fechas, alcances, desarrollos, descuentos ni soluciones sin autorización. Si la atención queda pendiente, indica la acción siguiente, su responsable y cómo se comunicará la actualización.

Recordatorio de nuestra POLÍTICA y OBJETIVOS DE CALIDAD:

Compromiso de servicio al cliente y orientación a soluciones tecnológicas

La calidad de la consultoría no depende solo del conocimiento técnico, sino del compromiso de ofrecer el mejor servicio en cada interacción. Atendamos a cada cliente como nos gustaría ser atendidos y, aun cuando no podamos resolver directamente una solicitud, mantengamos una actitud amable, profesional y dispuesta a escuchar, orientar y facilitar el siguiente paso.

Enfoquemos cada mensaje en soluciones y alternativas, explicando con claridad los límites cuando corresponda y sin generar compromisos fuera del alcance autorizado.