

## RESUMEN TEMARIO OFICIAL CORREOS

### Tema 10: Correos – El Cliente (Atención al Cliente y Calidad)

#### Esquema

1. **Introducción**
  - Importancia de la atención al cliente y calidad
2. **Calidad Corporativa**
  - **Modelos de Gestión de Calidad**
    - ISO 9001 y otros estándares
  - **Sistema de Gestión en Correos**
    - Mejora continua y auditorías
3. **Atención al Cliente**
  - **Modelo de Atención al Cliente**
    - Satisfacción del cliente
  - **Canales de Atención al Cliente**
    - Atención telefónica
    - Soporte en línea
    - Atención en oficinas
4. **Protocolos de Venta**
  - **Telemarketing**
    - Promoción de productos y servicios
  - **Venta en Oficinas**
    - Técnicas de venta cruzada y up-selling
5. **Indicadores Clave de Rendimiento (KPI)**
  - **Definición y Objetivos**
    - Tiempo de entrega, índice de satisfacción, tasa de resolución

- **Monitoreo y Mejora Continua**
  - Identificación de áreas de mejora
- 6. **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**
  - **Compromiso con la Comunidad**
    - Atención a las necesidades de comunicación
  - **Colaboraciones con ONG y Proyectos Sociales**
    - Educación e infancia, diversidad e inclusión, sensibilización medioambiental

## **Resumen Extenso**

### **10.1. Introducción**

Este tema aborda la atención al cliente en Correos, incluyendo los modelos de calidad corporativa, protocolos de venta y atención al cliente en diferentes canales. Se examinan los KPI (Indicadores Clave de Rendimiento) y los objetivos principales para asegurar la satisfacción del cliente y la mejora continua de los servicios.

### **10.2. Calidad Corporativa**

**10.2.1. Modelos de Gestión de Calidad** Correos adopta modelos de gestión de calidad para garantizar la eficiencia y efectividad de sus servicios. Estos modelos incluyen la ISO 9001, un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad, asegurando la consistencia en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente.

**10.2.2. Sistema de Gestión en Correos** El sistema de gestión de calidad en Correos se basa en la mejora continua, donde se identifican y analizan áreas de mejora y se implementan acciones correctivas para resolver problemas. Este sistema incluye auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y la efectividad de los procesos.

### **10.3. Atención al Cliente**

**10.3.1. Modelo de Atención al Cliente** El modelo de atención al cliente de Correos se centra en la satisfacción del cliente, ofreciendo múltiples canales de comunicación y soporte. Estos incluyen atención telefónica, soporte en línea, y atención en oficinas físicas.

#### **10.3.2. Canales de Atención al Cliente**

- **Atención Telefónica:** Correos dispone de un centro de atención telefónica para resolver consultas, gestionar incidencias y proporcionar información sobre sus servicios.
- **Soporte en Línea:** A través de la página web y las aplicaciones móviles de Correos, los clientes pueden acceder a información, realizar seguimientos de envíos y gestionar sus servicios de forma autónoma.
- **Atención en Oficinas:** Las oficinas de Correos proporcionan atención personalizada, donde los clientes pueden realizar trámites, obtener información y resolver problemas relacionados con sus envíos.

#### **10.4. Protocolos de Venta**

**10.4.1. Telemarketing** Correos utiliza telemarketing para promover sus productos y servicios, contactando directamente con los clientes para ofrecerles soluciones adaptadas a sus necesidades. Este canal permite una interacción directa y personalizada, aumentando la efectividad de las campañas de ventas.

**10.4.2. Venta en Oficinas** Las oficinas de Correos siguen protocolos específicos para la venta de productos y servicios, asegurando que el personal esté capacitado para ofrecer la mejor atención y asesoramiento a los clientes. Estos protocolos incluyen técnicas de venta cruzada y up-selling para maximizar las oportunidades de negocio.

#### **10.5. Indicadores Clave de Rendimiento (KPI)**

**10.5.1. Definición y Objetivos** Los KPI son métricas utilizadas para medir el desempeño de los servicios de Correos y asegurar que se cumplan los objetivos de calidad y satisfacción del cliente. Los

principales KPI incluyen el tiempo de entrega, el índice de satisfacción del cliente, y la tasa de resolución de incidencias.

**10.5.2. Monitoreo y Mejora Continua** El monitoreo continuo de los KPI permite a Correos identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas. Esto incluye la implementación de iniciativas de mejora de procesos, formación continua del personal y la adopción de nuevas tecnologías para optimizar el servicio al cliente.

## **10.6. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**

**10.6.1. Compromiso con la Comunidad** Correos se compromete a atender las necesidades de comunicación de todos los ciudadanos, independientemente de su lugar de residencia o renta, ofreciendo un servicio eficiente y de calidad. La empresa mantiene canales de comunicación con administraciones locales y autonómicas, asociaciones profesionales, instituciones académicas y plataformas ciudadanas para conocer sus necesidades y explorar posibles ámbitos de colaboración.

**10.6.2. Colaboraciones con ONG y Proyectos Sociales** Correos respalda diversos proyectos en colaboración con ONG, fundaciones y otras entidades del tercer sector. Estos proyectos tienen un impacto local significativo y se centran en cuatro áreas principales:

- **Educación e Infancia:** Venta de artículos en favor de ONG e iniciativas para impulsar las asignaturas STEM.
- **Diversidad e Inclusión:** Iniciativas dirigidas a mujeres y el colectivo LGBTIQ+, como campañas contra la violencia de género y por los derechos de las mujeres.
- **Sensibilización sobre el Cambio Climático:** Participación en La Hora del Planeta y campañas de sensibilización medioambiental.

Este resumen extenso y esquema proporcionan una visión detallada y estructurada del décimo tema del temario oficial de Correos.