



**CÓDIGO DE IMAGEN  
CORPORATIVA**



**CÓDIGO DE IMAGEN**  
**CORPORATIVA**

**REGISTRO DE FIRMAS DE REVISION Y APROBACION DEL CÓDIGO DE IMAGEN CORPORATIVA**

REGISTRO DE FIRMAS DE REVISION Y APROBACION				
Acción	Nombre	Puesto	Firma	Fecha de Aprobación
Revisado	Jorge Negrete García	Gerente		Junio 2019
Revisado	Luis Felipe Moy Favre	Asesor Legal		Junio 2019
Autorizado	Sr. Guillermo Silva Tabusso	Representante Legal		Junio 2019

**CONTROL DE CAMBIOS DEL CÓDIGO DE IMAGEN CORPORATIVA**

CONTROL DE CAMBIO			
Fecha	Versión Número	Descripción del Cambio	Sección Afectada
Junio 2019	01	Nuevo documento	No aplica

Los poseedores del Código de Imagen Corporativa serán oportunamente comunicados en caso ocurra algún cambio al mismo, como consecuencia de la mejora continua que realiza Hersil Representaciones S.A.C.

## INTRODUCCIÓN

La creciente competencia, está motivando a que las empresas busquen rápidamente nuevas formas de diferenciarse ante el cliente y satisfacerlo generando un mayor valor agregado en los bienes y/o servicios a lo largo de toda su “Cadena de Valor”.

Hersil Representaciones, como empresa líder del sector, desea alcanzar a través de sus colaboradores el compromiso con una cultura de calidad, que marque la diferencia y sea coherente con el cambio estratégico que viene implementando. Desarrollando un estilo corporativo propio y único, esencial para obtener una ventaja diferencial, que permita grabar en la mente de los clientes la excelencia de la compañía y favorecer su fidelización, ofreciendo un mejor servicio y un mejor trato.

En el presente código, desarrollaremos cuatro capítulos que son parte de la imagen corporativa, dando pautas que reflejan nuestra cultura organizacional, la misma que debe ser adoptada por todos los colaboradores de la empresa desde que inician su vínculo laboral.

De todos nosotros depende: **“CONSOLIDAR NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL”**.

## ÍNDICE

### CAPITULO I: EDUCACIÓN TELEFÓNICA

- 1.1 Introducción
- 1.2 Objetivo
- 1.3 Generalidades
  - a) Al contestar una llamada desde Recepción
  - b) Al contestar una llamada interna
  - c) Al contestar una llamada externa
  - d) Al llamar a otro anexo
  - e) Llamadas de otros anexos
  - f) Llamadas a celulares
  - g) Al perifonear
  - h) Al recibir mensajes
  - i) Llamadas fuera del horario de atención
  - j) Llamadas en otro idioma
- 1.4 Tips durante el uso del teléfono

### CAPITULO II: RECEPCIÓN DE VISITAS: CLIENTES, PROVEEDORES Y OTROS

- 2.1 Introducción
- 2.2 Objetivos
- 2.3 Generalidades
  - a) Previo aviso en la puerta de entrada
  - b) En vigilancia
  - c) En recepción
  - d) En la oficina

### CAPITULO III: VESTIMENTA

- 3.1 Introducción
- 3.2 Objetivos
- 3.3 Política de vestimenta para Personal Administrativo
- 3.4 Política de uniformes para los Representantes Médicos
- 3.5 Política de uniformes para los Representantes de Ventas
- 3.6 Condiciones generales para los colaboradores del Área Administrativa, Representantes Médicos y Representantes de Ventas

**CAPITULO IV: ATENCIÓN AL CLIENTE**

4.1 Introducción

4.2 Sensibilidad al cliente

4.3 Normas

a) Atención a clientes externos

b) Atención a clientes interno

**CAPÍTULO I**

**EDUCACIÓN TELEFÓNICA**

## 1.1 Introducción

Parte de la cultura organizacional son los valores y costumbres que se tiene como empresa.

En el presente capítulo, se mostrará como debe ser nuestro comportamiento al contestar una llamada telefónica, con la finalidad de brindar un excelente trato a nuestro cliente interno y/o externo.

## 1.2 Objetivo

Lograr que nuestro cliente interno y/o externo tenga un trato personalizado, generando un clima de confianza, para que se sienta bien atendido.

## 1.3 Generalidades:

### a) Al contestar una llamada desde Recepción:

- El saludo será el siguiente: “Buenos días/ tardes/ noches + gracias por llamar a Hersil Representaciones, ¿en que lo puedo ayudar?”.
- Deberá transferir inmediatamente la llamada al anexo solicitado (función TRANSFER + Nro. anexo al que se desea transferir la llamada).
- Si la llamada no fuera atendida por la persona solicitada, la recepcionista deberá buscar la manera de satisfacer la necesidad del cliente.

### b) Al contestar una llamada interna:

- Cuando se está atendiendo una llamada e ingresa otra, deberán retener su llamada y contestar la entrante, solicitando a esta última que “espere un momento, por favor”. Si la persona al otro lado de la línea no puede esperar, devolver la llamada lo antes posible.

### c) Al contestar una llamada externa:

- El saludo será el siguiente: “Hersil Representaciones + Buenos días/ tardes/ noches + [Nombre de Gerencia/Departamento] y/o [nombre de la persona] +, ¿en que lo puedo atender?”.
- En caso ingrese otra llamada, no dejar que timbre más de tres veces, retener su llamada y contestar la entrante, pidiendo a esta última que “espere un momento, por favor”; en caso la persona al otro lado de la línea no pueda esperar, devolver la llamada lo antes posible.
- En caso, uno se traslade a otra oficina, deberá desviar el teléfono (\*72 + Nro. de anexo) a recepción o en todo caso al anexo que esté más cerca, siempre indicando hacia donde nos dirigimos.

### d) Al llamar a otro anexo:

- Si se encuentra en otra llamada, dejar que timbre como máximo tres veces, si no contesta, no insistir, sólo dejar un mensaje. De ser urgente perifonear (marcando 6031 + #), siguiendo las pautas especificadas en el inciso G) o pedir a recepción que lo haga.

### e) Llamadas de otros anexos

- Cuando escuchen timbrar los anexos cercanos, deberán jalar las llamadas (\*8 + el número del anexo que está timbrando).
- En estas circunstancias, la persona que conteste la llamada será la responsable de transmitir el mensaje.
- Todos están en la obligación de contestar los anexos que estén timbrando sean estos o no de nuestra área, siendo responsables de transmitir el mensaje y/o satisfacer la solicitud requerida a la brevedad posible.

### f) Llamadas a celulares

- Los celulares que se usan para la empresa deberán encenderse a las 7:45 a.m. y deberán mantenerse encendidos durante el horario de trabajo, salvo casos especiales. Los casos excepcionales podrían ser por asistir a talleres, seminarios, o similares
- Los celulares del Jefe de Seguridad, Supervisor de Vigilancia, Jefe de Grupo de Vigilancia y de la Asistente Social deberán mantenerse encendidos las 24 horas del día dada la criticidad de su uso.
- Se debe tomar las precauciones para que los equipos celulares siempre estén con la batería cargada.
- Está prohibido el uso de celulares personales en las áreas de Producción, Mantenimiento, Almacenes y de Control de Calidad, excepto los celulares autorizados.

### g) Al perifonear

Evitemos perifonear a no ser que sea absolutamente necesario y la persona a la que se desea contactar no conteste su anexo ni su celular. Se sugiere indicar a la recepcionista que haga el perifoneo respectivo. Caso contrario deberán seguir las siguientes instrucciones:

- Para perifonear se deberá marcar en el teléfono 6031 + #.
- Emplear una voz suave, calmada y melodiosa, siempre vocalizando bien cada palabra.
- Transferir el mensaje que desean que se escuchen en los demás anexos IP. Colgar el auricular.
- La forma de perifonear será la siguiente: [nombre de la persona solicitada + comunicarse con el anexo XXX o acercarse a XXX].
- Si la necesidad de comunicarse es urgente se hará a través de un “código”: **CLAVE TRES**, para no crear alarma entre los oyentes.  
Por ejemplo: [nombre de la persona solicitada + comunicarse con el anexo XXX.... clave tres].

- Todo mensaje deberá ser repetido dos veces seguidas, a menos que mientras se esté perifoneando aparezca o se comunique la persona buscada. En ese caso deberá completarse la oración y bastará con decirlo una sola vez.

#### **h) Al recibir mensajes**

- Por educación, se debe devolver las llamadas al instante a las personas que nos han dejado algún mensaje.
- Se deberá verificar por lo menos una vez al día si tenemos mensajes en nuestros teléfonos celulares o de escritorio.

#### **i) Llamadas fuera del horario de atención**

- El servicio de vigilancia es responsable de contestar estas llamadas, por lo que deberá hacerlo de la siguiente manera: “Gracias por llamar a Hersil Representaciones, Buenos días/ tardes/ noches + le contesta el servicio de vigilancia, ¿en qué lo puedo ayudar?”.
- El servicio de vigilancia deberá cerciorarse que la persona se encuentra o no dentro de las instalaciones de la empresa antes de dar una respuesta.
- Tratará en la medida de lo posible, de resolver el problema y en caso contrario estará en la obligación de transmitir el mensaje.

#### **j) Llamadas en otro idioma**

- En caso que alguna persona conteste una llamada en un idioma que no conozca, deberá derivarla al Jefe de Imagen Corporativa.

### **1.4. TIPS durante el uso del Teléfono:**

1) Dejar la tarea que se está llevando a cabo y concentrarse en la llamada que se va a atender. Ha de procurarse mantener una “escucha activa”, transmitir que se está escuchando. La falta de atención se nota y resulta molesta.

2) Es importante mantener una postura física erguida, ya que la voz se distorsiona y decae si estamos inclinados sobre la mesa o con la mejilla apoyada en la mano, es una actitud que se transmite.

3) La acción de descolgar el teléfono es como abrir una puerta, inmediatamente ésta persona imagina con quién habla, por eso, se debe estar relajado. La respiración sosegada da impacto a las palabras y suaviza la tensión que existe.

4) Sonreír por teléfono es una de las mejores maneras de comunicar simpatía, interés y amabilidad; además, el tono de voz se hace más natural y cordial.

5) Al hablar, se tiene que procurar que el tono de voz sea natural, más bien bajo (el teléfono acentúa el volumen), vocalizar, articular correctamente y hablar despacio.

6) No hacer ruidos identificables como masticar, suspirar, rascarse, etc., si se cae un papel, bolígrafo, etc., es mejor dejarlo y recogerlo más tarde, ya que en el intento de recogerlo se corre el riesgo de tirar el aparato y posteriormente, tener que dar explicaciones y/o pedir disculpas.

7) Si desea no ser escuchado por el oyente mientras realiza alguna consulta, puede retener la llamada pulsando el botón naranja de descolgar, no deberá tapar con la mano el auricular en su intento por ocultar palabras, ya que podrían ser oídas y el efecto sería muy desagradable y descortés.

8) Si tose o estornuda, tape el auricular y a continuación pida disculpas.

9) Demuestre buen humor, sea atento y amable, de ese modo le muestra al interlocutor que es interesante escucharlo y facilita la comunicación con él. Es importante atender sus demandas u opiniones, sin interrumpir, aunque no se esté de acuerdo con ellas.

10) El teléfono no debe ser un pretexto para “ir al grano” de manera desconsiderada y olvidando las normas de educación y cortesía.

11) Colgar precipitadamente equivale a dar un portazo. Cuando se produzca la despedida hay que agradecer la llamada y dejar al interlocutor con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación de que, tanto usted como su empresa, se interesan por las personas y ofrecen soluciones y atención inmejorables.

## CAPÍTULO II

### **RECEPCIÓN DE VISITAS: CLIENTES, PROVEEDORES Y OTRO**

#### **II.1 Introducción**

Como empresa que se desarrolla dentro de una cultura de calidad, debemos ofrecerles un excelente servicio a nuestros clientes, proveedores y otros, el mismo que se reflejará en el trato personalizado desde que ingresan a nuestra empresa.

En el presente punto queremos plasmar las pautas que nos van a orientar a dar una buena imagen, y brindar un excelente servicio dentro un ambiente acogedor, de esta manera cumpliremos adecuadamente con aquellas personas que son importantes para Hersil Representaciones.

#### **II.2 Objetivos**

- Instruir a nuestros colaboradores en la cultura de calidad que estamos implementando.
- Brindar un ambiente agradable al visitante.
- Lograr en todos nuestros visitantes que al momento de retirarse de nuestras instalaciones, lo hagan con la plena convicción de que se le brindó el mejor trato y que todas sus expectativas y/o necesidades fueron y/o serán cubiertas.
- Generar un valor agregado en el servicio y atención que proporcionamos.
- Proveer detalladamente al colaborador, las normas a seguir al recibir una visita.

#### **II.3 Generalidades**

El personal del servicio de vigilancia es el primer contacto de la empresa con los clientes, por lo que deberán saludar cordialmente al momento de recibir a una visita.

##### **a) Previo aviso en la puerta de entrada**

- Para recojo de mercadería, el personal de almacén deberá avisar con anticipación y de ser posible indicar el nombre de la persona que vendrá a recoger la mercadería.
- Para aquellas visitas que se desee que ingresen con vehículo, se deberá avisar en vigilancia con anticipación proporcionando el nombre, empresa y de ser posible el número de la placa del auto.
- En caso de llegar una persona que no cuente con una cita previamente coordinada, se deberá inmediatamente comunicar a la persona requerida o de lo contrario a otra que pueda atenderla (secretaria, asistente, subordinado, jefe en ese orden).



**b) En Vigilancia**

Los accesos y tránsito en la empresa están restringidos para los colaboradores y para las visitas, habiéndoles colocado en los respectivos fotochecks un código de colores que les permite solo el ingreso y tránsito a determinadas áreas al interior de la empresa.

El código de colores de acceso a las áreas del Local **Los Frutales** es el siguiente:

COLOR	ÁREAS AUTORIZADA A TRANSITAR
ROJO	ALMACENES
AMARILLO	PLANTA EN GENERAL (ABIERTA Y CERRADA)
AZUL	3ER. PISO EDIFICO DE PLANTA (GERENCIA GENERAL, GERENCIA COMERCIAL, GERENCIA DE MARKETING, GERENCIA DE FINANZAS, GERENCIA HERSIL REPRESENTACIONES)
VERDE	2DO PISO EDIFICIO DE PLANTA (LOGISTICA, ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, CONTROL DE CALIDAD, DIRECCIÓN TECNICA, RECURSOS HUMANOS, SISTEMAS)
GRIS	MANTENIMIENTO

El código de colores de accesos a las áreas del Local **Los Frailes, Ticino, La Mar y Lurín** es el siguiente:

COLOR	ÁREAS AUTORIZADA A TRANSITAR
ROJO	ALMACENES
AMARILLO	ACONDICIONADO
AZUL	OFICINAS DE CLIENTES

Asimismo en cumplimiento al PR-686 “Registro de Control de Visitas”, el personal de vigilancia entregará el formato de control de visitas y fotocheck de visita al visitante en forma obligatoria, a cambio de su documento de identidad y al término de la visita el personal visitado deberá llenar el formato, firmando y colocando la hora de salida de su visita con la finalidad que el área de vigilancia pueda verificar dicha información y devolver el documento de identidad personal a cambio del fotocheck y del formato antes mencionado.

**Para quienes entregan y/o recogen mercadería, insumos y/o materiales**

- El vigilante deberá solicitar los documentos de identidad, constatando que su presencia este siendo esperada por almacén, compras, etc. En caso no haya sido coordinado, se deberá hacer inmediatamente y verificar si se le autoriza el ingreso.
- El vigilante deberá constatar que el documento de recojo de mercadería corresponda a Hersil Representaciones, Merck, u otro tercero.
- El vigilante entregará al canje de su documento de identidad, el fotocheck de visita correspondiente y el formato de control de visitas correspondiente.
- Todo proveedor que ingrese a recoger mercadería al interior de las instalaciones deben de contar con su respectivo SCTR (Seguro contra todo riesgo) Salud – Pensión (vigente).

**Para proveedores: recojo de cheques**

- El proveedor debe confirmar previamente con el Asistente de Tesorería si su cheque ya está listo
- El horario establecido para recoger cheques es solo los días viernes de 3.00 pm a 5.00 pm.
- Vigilancia solicitará la carta de autorización del proveedor indicando los datos de la persona responsable de recoger los cheques, retenciones y letras, adjuntando copia de la factura por pagar.

- Vigilancia solicitará a la persona asignada por el proveedor su DNI y se le hará el cambio por el fotocheck correspondiente.
- El Vigilante acompañará a la persona asignada (proveedor) a la ventanilla del área de Tesorería.

#### **Para ex colaboradores: recojo de cheques**

- El vigilante comunicará al área de Remuneraciones sobre la presencia del ex colaborador y solicitará la autorización de ingreso respectiva.
- El área de Remuneraciones en base a su programación de pagos, brindará autorización de ingreso.
- Dependiendo de la indicación del área de Remuneraciones, el vigilante:
  - 1) Permitirá el ingreso del ex colaborador, para ello deberá solicitar su documento de identidad y se le hará el cambio por el fotocheck correspondiente, debiendo ser acompañado hasta el Área de Remuneraciones de RRHH. El responsable del pago al término de la cancelación y entrega de documentos, procederá a acompañar al ex trabajador hasta la salida en la garita de vigilancia o de lo contrario solicitará a la vigilancia para que lo acompañen hasta la salida. En ningún momento se debe dejar al ex colaborador que transite libremente por las instalaciones.
  - 2) No permitirá el ingreso a las instalaciones, sino a la sala de espera de Vigilancia: el personal de vigilancia invita al ex colaborador que ingrese a la sala de espera de vigilancia mientras le avisa al personal de Remuneraciones para que se acerque y efectúe el pago correspondiente así como la entrega de su documentación. Vigilancia está pendiente de la atención al ex colaborador hasta que se retire de las instalaciones de la empresa.

#### **Nota:**

En la medida de lo posible tratemos de generar pagos electrónicos con nuestros proveedores, clientes y colaboradores para poder hacer más ágiles nuestras transacciones.

#### **Para otras visitas**

- El vigilante deberá solicitar su documento de identidad y preguntar el motivo de su visita, coordinando el ingreso con el área solicitada y luego de autorizado el ingreso, entregará el fotocheck correspondiente y procederá a invitarlo a que pase a la salita de espera de vigilancia o de recepción dependiendo el tipo de visita.
- Una persona del área a ser visitada, deberá recoger su visita de la salita de espera de vigilancia o de recepción, debiendo acompañar a la misma al término de su visita.

#### **Para visitas especiales**

- Se considerará visitas especiales a aquellas que acompañan a los Gerentes o Asistentes de Gerencia, a quienes se obviará el paso de solicitarle

documento de identidad. En este caso la persona que lo hace ingresar se hace totalmente responsable de su estadía en las instalaciones, debiendo acompañar hasta vigilancia al visitante al momento de su retiro de nuestras instalaciones. En este tipo de visitas tampoco se registrarán los paquetes, equipos y/o laptops que porte dicha visita.

- En caso algún colaborador quiera obviar este trámite deberá consultarlo con su Gerencia o con la Jefatura de Seguridad.

#### **3) En recepción**

- La recepcionista deberá saludar al cliente de la siguiente manera: "Bienvenidos a Hersil Representaciones, Buenos días/ tardes/ noches + ¿en que lo puedo servir?", e inmediatamente comunicar a la persona requerida.
- Se invitará a la persona a tomar asiento en la sala de visitas de recepción.
- Es deber de todo colaborador de Hersil Representaciones, recibir su visita desde la recepción o de vigilancia. En caso exista un contratiempo de espera largo, se justificará y se deberá ofrecer algún tipo de atención para lograr hacer placentera la espera.
- En caso de personal de courier, o algún otro que se considere no es necesario recogerlo, la recepcionista podrá autorizar que ingrese a recepción a dejar la documentación.
- No está autorizado el ingreso del personal de ningún Courier o proveedores de alimentos, medicinas, etc. al interior de las instalaciones, más allá de recepción, salvo autorización expresa del gerente.

#### **4) En la oficina**

- Es responsabilidad de la secretaria de la Gerencia o departamento atender a su visita.
- Para el caso de visitas en la Gerencia General o Directorio, es deber de la Asistente de Gerencia atender personalmente a las visitas.

## CAPITULO III

### VESTIMENTA

#### **3.1 Introducción Política de Vestimenta**

El vestuario en el ámbito laboral, adquiere fundamental importancia a la hora de tratar con nuestros clientes, proveedores, colaboradores, etc. Debemos ser conscientes de que cada colaborador, desde su puesto de trabajo, es la imagen de la empresa y por lo tanto hay que dar siempre una imagen adecuada, que cumpla con los procedimientos, normas y regulaciones que establece nuestro Código de Imagen.

Por ello proponemos que los colaboradores que desarrollen sus funciones en los puestos de trabajo que detallamos más adelante, usen la vestimenta de acuerdo a las políticas de la empresa, para mantener la imagen que queremos transmitir tanto interna como externamente.

El Comité Ejecutivo, en coordinación con La Jefatura de Imagen Corporativa serán los responsables de definir la vestimenta y los uniformes que usarán los colaboradores de las diferentes áreas.

#### **3.2 Objetivo**

- a) Ser coherente con la cultura de calidad que estamos implantando.
- b) Transmitir a través del personal que labora en esta empresa la imagen corporativa de acuerdo a los lineamientos establecidos en el presente Código.
- c) Proveer toda la información relacionada con la vestimenta y uniformes en cuanto a tipos y modelos por puesto, dotaciones, colores, prendas y accesorios permitidos.
- d) Informar sobre las normas y regulaciones vigentes que se aplican al uso de la vestimenta y uniformes para todo el personal.
- e) Informar sobre las normas y regulaciones generales de presentación personal, tanto para el personal que usa uniforme como para el que no lo usa.

#### **3.3 Política de vestimenta para Personal Administrativo**

- a) A partir del mes de Enero 2019, se acuerda que la vestimenta sea de acuerdo al criterio del Gerente de Hersil Representaciones en coordinación con el Jefe de Imagen Corporativa, siempre manteniendo ciertos estándares y políticas tradicionales detalladas en los siguientes ítems.
- b) Se detalla la vestimenta que usarán los colaboradores de Lunes a Viernes, por Gerencias:

**VESTIMENTA POR GERENCIAS:**

GERENCIA	TIPO DE VESTIMENTA	
GERENCIA HERSIL REPRESENTACIONES	Gerente, Gerentes de División, Director Médico, Asesor de Fármaco Vigilancia y Analistas de <b>lunes a Jueves: FORMAL o TERNO</b> si tienen que atender reuniones con clientes tanto dentro como fuera de la empresa.	Todo el personal administrativo: <b>Viernes CASUAL</b> salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes
	Personal administrativo: Secretarías, Asistentes y Auxiliares de <b>Lunes a Jueves: FORMAL</b>	No se acogen al viernes casual
	RRMM/Coordinadores clínicos/Personal de Campo – Jefes Regionales de <b>Lunes a Viernes: UNIFORME</b> (si es que se les entrega dotación) de lo contrario <b>FORMAL</b> ; caballeros: en invierno pantalón de vestir y camisa con corbata. En verano camisa sin corbata; damas: pantalón de vestir, vestido, falda	

c) Entiéndase por **FORMAL**, un estilo ejecutivo y clásico que le permitirá al funcionario desarrollar sus actividades convenientemente, y será como sigue:

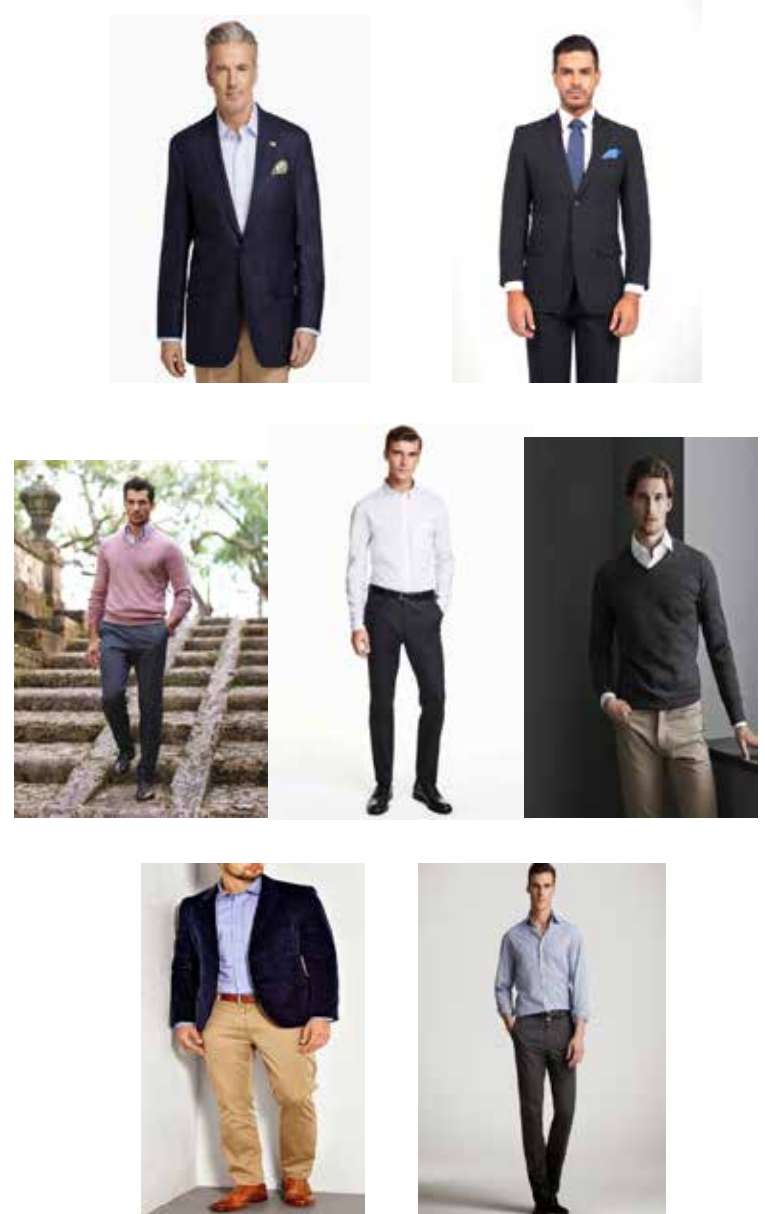
*Damas:*

- En caso de tener reuniones con clientes externos, las ejecutivas deberán usar pantalón de vestir / sastrero / vestido / falda.
- En caso de no tener reuniones, el personal femenino administrativo podrá usar lo indicado líneas arriba o pantalón de drill.
- Para ambos casos, las prendas superiores como: blusas, chompas, sacos deben de usarse correctamente, ni muy apretadas, ni muy sueltas.
- El calzado deberá ser de vestir, sin mucha plataforma o con taco máximo de 9 cm, o sport elegante.

*Caballeros:*

- En caso de tener reuniones con clientes externos, los ejecutivos deberán usar terno si la ocasión lo amerita o pantalón de vestir con camisa y saco.
- En caso de no tener reuniones, el personal masculino administrativo podrá usar lo indicado líneas arriba o pantalón de drill.
- Para cualquier caso, la camisa debe usarse con los botones cerrados y mantenerla debidamente dentro del pantalón. No deberá usarse la camisa remangada, ni sobrecargar el bolsillo de la misma.
- Para cualquier caso, las prendas superiores como: camisas, chompas, sacos deben de usarse correctamente, ni muy apretadas, ni muy sueltas.
- El calzado deberá ir de acuerdo a la vestimenta que les corresponda usar: de vestir (de color oscuro) o sport elegante.
- Las medias deberán ser de color oscuro de acuerdo al tono del zapato y/o pantalón (negro, azul, marrón). No está permitido usar medias de color claro o blancas de deporte.

**VESTIMENTA FORMAL DE LUNES A JUEVES**



d) Entiéndase por **SPORT de Lunes a Jueves** una vestimenta con estilo moderno y cómodo.

d.1) Para el personal que debe vestir SPORT de la Gerencia TI, Dirección Técnica, Gerencia de Planta y Gerencia Financiera que está bajo el régimen de vestimenta sport, las políticas de vestimenta serán como sigue:

*Damas:*

- Los pantalones podrán ser de jean color azul oscuro modelo tradicional (solo color azul oscuro, no rotos, no desteñidos, no brillos) o pantalón de drill o similar azul oscuro.
- Las blusas deben ser de color blanco, gris, celeste o azul (sin diseños). Las chompas, sacos deben de usarse correctamente, deben ser de color oscuro (no se permiten polos ni polorones)
- En invierno, las prendas superiores de abrigo deberán ser de preferencia de color azul, negro, gris.

*Caballeros:*

- Los pantalones podrán ser de jean color azul oscuro modelo tradicional (solo color azul oscuro, no rotos, no desteñidos, no brillos) o pantalón de drill o similar azul oscuro.
- Las camisas deben ser de color blanco, gris, celeste o azul (sin diseños). Las chompas, sacos deben de usarse correctamente, deben ser de color oscuro (no se permiten polos ni polorones). La camisa debe usarse con los botones cerrados y mantenerla debidamente dentro del pantalón.
- El calzado puede ser de vestir o casual de color oscuro, sin embargo no se permiten los zapatos muy sport como zapatillas, alpargatas, o similares. Las medias deberán ser de color oscuro que vayan al tono del calzado y pantalón.
- Se debe usar correa.
- En invierno, las prendas superiores de abrigo deberán ser de preferencia de color azul, negro, gris.

**VESTIMENTA SPORT DE LUNES A JUEVES**

**Pantalón azul de drill o jean azul oscuro y camisa/ blusa color entero (celeste, blanco, azul, plomo)**





e) Para todos los puestos que se acogen al **VIERNES CASUAL**, la vestimenta será **SPORT**, siempre y cuando el ejecutivo no tenga que atender ninguna reunión que amerite vestimenta formal.

Entiéndase por viernes casual, el uso de ropa sport, jeans de modelo tradicional de color azul, celeste o negro (**NO ROTOS, NO DESCOCIDOS, NO DESTENIDOS, NO CON BRILLOS, NO CON PESPUNTES PRONUNCIADOS**), pantalones de drill, vestidos/faldas (altura por encima de la rodilla, no minifaldas).

Es el único día de la semana que se permite a los caballeros usar la camisa fuera del pantalón.

**SE PERMITEN LAS SIGUIENTES PRENDAS  
VIERNES CASUAL**





### **3.4 Política de uniformes para los Representantes Médicos/Coordinadores clínicos**

- a) Para los puestos de Representantes Médicos/Coordinadores clínicos (personal femenino y masculino), cuando la empresa asume el 100% del costo del uniforme, su uso es obligatorio de lunes a viernes (salvo que el Gerente indique lo contrario por alguna actividad especial, dentro o fuera de la empresa).
- b) El personal de Representantes Médicos (personal femenino y masculino), deberá vestir el uniforme de manera completa, no está permitido combinar piezas del uniforme actual con otras prendas, ni con uniformes anteriores.
- c) El uniforme no podrá ser vendido, obsequiado o prestado a personas ajenas a la empresa.
- d) No está permitido usar el uniforme o parte de él en ninguna otra actividad ajena a la empresa.
- e) Velar porque el uniforme y resto de accesorios luzcan impecables.
- f) En caso el personal cese antes de los 3 meses de haberle entregado el uniforme, será descontado al 100% de su liquidación final.
- g) En caso el personal cese antes de los 6 meses haberle entregado el uniforme, éste será descontado al 50% de su liquidación final.
- h) La entrega del uniforme será cada dos años.
- i) El personal nuevo deberá vestir lo más parecido al uniforme establecido y siguiendo el código de imagen, hasta que se le entregue el uniforme.
- j) En caso la empresa no entregue uniforme, la vestimenta deberá ser FORMAL. Los caballeros: en invierno pantalón de vestir y camisa con corbata. En verano camisa sin corbata. Las damas: pantalón de vestir, vestido, falda
- k) Si utilizan accesorios, estos deberán ser discretos y combinar con el uniforme o con la vestimenta formal (gemelos para camisa, reloj).
- l) Evitar el uso de pines y prendedores no relacionados con la empresa
- m) En cualquier caso, los zapatos para las damas, deberán ser de vestir.
- n) En el caso que estén expuestas las medias, estas deberán ser de vestir (nylon), en tonos que armonicen con la vestimenta o el uniforme.
- o) Cuando los caballeros usen terno, la corbata debe usarse debidamente anudada y con el largo adecuado.
- p) Usar correa de vestir del mismo color de los zapatos.
- q) Para los caballeros, las medias deben ser del mismo tono del pantalón y del calzado (azul, negro). No está permitido usar medias color claras o deportivas.

### **3.5 Política de uniformes para los Representantes de Ventas**

- a) Para los puestos de Representantes de Ventas, cuando la empresa asume el 100% del costo del uniforme, el uso es obligatorio de lunes a viernes (salvo que el Gerente indique lo contrario por alguna actividad especial).
- b) El personal de Representantes de Ventas (personal femenino y masculino), deberá vestir el uniforme de manera completa, no está permitido combinar piezas del uniforme actual con otras prendas, ni con uniformes anteriores.
- c) El uniforme no podrá ser vendido, obsequiado o prestado a personas ajenas a la empresa.
- d) No está permitido usar el uniforme o parte de él en ninguna otra actividad ajena a la empresa.
- e) Velar porque el uniforme y resto de accesorios luzcan impecables.
- f) En caso este personal cese antes de los 3 meses de haberle entregado el uniforme, será descontado al 100% de su liquidación final.
- g) En caso este personal cese antes de los 6 meses haberle entregado el uniforme, éste será descontado al 50% de su liquidación final.
- h) La entrega del uniforme será cada dos años.
- i) El personal nuevo deberá vestir lo más parecido al uniforme establecido y siguiendo el código de imagen, hasta que se le entregue el uniforme.
- j) En caso la empresa no entregue uniforme, la vestimenta deberá ser FORMAL. Los caballeros: en invierno pantalón de vestir y camisa con corbata. En verano camisa sin corbata. Las damas: pantalón de vestir, vestido, falda.
- k) Si utilizan accesorios, estos deberán ser discretos y combinar con el uniforme o con la vestimenta formal (gemelos para camisa, reloj).
- l) Evitar el uso de pines y prendedores no relacionados con la empresa
- m) En cualquier caso, los zapatos de las damas deberán ser de vestir.
- n) En el caso que estén expuestas las medias, estas deberán ser de vestir (nylon), en tonos que armonicen con la vestimenta o el uniforme.
- o) Cuando los caballeros usen terno, la corbata debe usarse debidamente anudada y con el largo adecuado.
- p) Usar correa de vestir del mismo color de los zapatos.
- q) Para los caballeros, las medias deben ser del mismo tono del pantalón y del calzado (azul, negro). No está permitido usar medias color claras o deportivas.

**3.6 Condiciones generales para los colaboradores del Área Administrativa, Representantes Médicos/Coordinadores clínicos y Representantes de Ventas:**

- a) Uñas bien limpias y parejas, si están pintadas, el color usado deberá armonizar con la vestimenta y el esmalte deberá encontrarse en perfecto estado
- b) Cabello limpio y bien peinado.
- c) Corte y peinado de cabello debe ser tradicional en horario laboral.
- d) Si utiliza accesorios, estos deberán ser discretos y combinar con la vestimenta (reloj, gemelos, aretes, ganchos en el pelo, collares, pulseras, bolsos, etc.).
- e) Para los ejecutivos que vistan terno, la corbata debe usarse debidamente anudada y con el largo adecuado
- f) En el caso de los caballeros que usan ropa formal o terno, usar correa de vestir del mismo color de los zapatos; los zapatos deberán ser de vestir de color oscuro y las medias deberán ir de acuerdo al tono de los zapatos y pantalón (oscuras).
- g) El maquillaje debe ser natural y discreto.
- h) Por salud, todo el personal debería responsabilizarse por mantener una condición física adecuada.
- i) El rostro debería lucir siempre limpio y saludable, debido a que es una de las principales cartas de presentación.
- j) El bigote y barba deberán estar bien cuidados, si los hubiere.
- k) Los anteojos ópticos deben estar en armonía con la vestimenta.
- l) No están permitidos los anteojos de sol dentro de nuestras instalaciones en horario laboral.
- m) No se permiten tatuajes visibles.
- n) Evitar el uso de pines y prendedores no relacionados con la empresa.
- o) Si utiliza accesorios, estos deberán ser discretos y combinar con la vestimenta (gemelos para camisa, reloj)
- p) El uso del fotocheck es parte de la vestimenta por lo que su uso es permanente y obligatorio de lunes a viernes, tanto para el ingreso como mientras se encuentre en las instalaciones de la empresa
- q) Ningún día de la semana se permiten leggings (mallas).
- r) Ningún día de la semana se permiten polos ni con cuello ni sin cuello.
- b) Ningún día de la semana se permiten polerones con capucha.
- c) Ningún día de la semana se permiten zapatillas ni zapatos muy sport como alpargatas, sayonaras o similares.
- d) Ningún día de la se permiten minifaldas, polos escotados, polos apretados, hombros al descubierto, polos cortos mostrando la barriga, prendas transparentes.
- e) Es responsabilidad de cada uno de los Gerentes y/o Jefes de área, que el personal a su cargo cumpla con el código de vestimenta en forma adecuada, lo cual será supervisado por el Jefe de Imagen Corporativa

**NO SE PERMITEN LAS SIGUIENTES PRENDAS NINGUN DIA DE LA SEMANA:**



**VESTIDOS APRETADOS ESCOTES PRONUNCIADOS**



**JEANS ROTOS HOMBROS DESCUBIERTOS**



**VESTIMENTA SPORT (ZAPATILLAS) POLERONES CON CAPUCHA**



**BIVIDI (TIRITAS)**



**ESCOTES ESPALDA**



**SAYONARAS, CHANCLETAS, ALPARGATAS**



**MINI FALDA**



**TRANSPARENCIAS**

**NO SE PERMITEN LAS SIGUIENTES PRENDAS  
NINGUN DIA DE LA SEMANA:**



**POLOS  
CON CUELLO SIN CUELLO**



**JEANS ROTOS**



**PANTALON  
CORTO**



**CAMISA ABIERTA**



**POLERONES CON CAPUCHA**



**ZAPATILLAS, ZAPATOS DE LONA, ALPARGATAS**

**3.6.1 Vestimenta para practicantes**

Los Practicantes deben vestir de acuerdo a las especificaciones del área

**3.6.2 Dotación de Uniformes**

En las ocasiones que la empresa entregue dotación de uniformes, ésta constará de:

<p><u>Personal femenino administrativo</u></p>	<p><u>2 prendas inferiores (falda y/o pantalón)</u>  <u>2 prendas superiores (blusa)</u>  <u>1 saco</u>  <u>1 chaleco (si fuera el caso)</u></p>
<p><u>Personal femenino Fuerza de Ventas</u></p>	<p><u>2 prendas inferiores (falda y/o pantalón)</u>  <u>2 prendas superiores (blusa) + 1 chaleco (si fuera el caso)</u>  <u>ó</u>  <u>vestido</u>  <u>1 saco</u></p>
<p><u>Personal masculino Fuerza de Ventas</u></p>	<p><u>1 saco</u>  <u>2 pantalones</u>  <u>2 camisas</u>  <u>1 corbata</u></p>

A potestad del usuario femenino y siempre que el modelo lo permita, se puede escoger entre pantalón, falda, vestido.

## CAPÍTULO IV

### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### 4.1 Introducción

Para ser competitivos no sólo es necesario garantizar productos de calidad, también es importante garantizar los recursos humanos de la organización (nuestra gente) que brinde un excelente trato interpersonal a los clientes internos (compañeros de trabajo) y a los clientes externos (visitas, proveedores, personas que llegan a Hersil Representaciones a través de e-mail, fax, por cartas, por llamadas telefónicas etc.). Al hablar de excelente trato interpersonal, queremos tener en cuenta algo que se nos enseña desde pequeños: "Servir y atender a los demás como deseamos que nos sirvan y atiendan a nosotros".

Además para lograr ser líderes, como nos indica nuestra visión, debemos tener en cuenta la atención que brindamos a nuestros clientes.

En este capítulo podremos encontrar conceptos y pautas que nos ayudarán a cumplir con la satisfacción completa de nuestros clientes.

#### 4.2 Sensibilidad al cliente

##### **Objetivo general:**

Lograr brindar un excelente servicio y atención relacionándonos entre todos con un trato cálido, siendo de este modo un promotor activo de una cultura de calidad basada en valores humanos.

##### **Objetivos específicos:**

- Proveer las normas y lineamientos que debemos implementar en nuestras áreas.
- Enseñar acciones y actitudes dirigidas a brindar un adecuado trato al cliente, sea este interno o externo, resaltando la calidez, lealtad y buena imagen de la empresa.
- Tener una predisposición total para el cumplimiento de las solicitudes y así lograr la satisfacción completa de nuestros clientes internos y externos.
- Fomentar los valores de Hersil Representaciones en todos sus actos como filosofía de vida: (Honestidad, Respeto, Confiabilidad, Responsabilidad, Lealtad, Solidaridad, Proactividad).

#### 4.3 Normas

Para un trato más cálido entre compañeros y clientes, siempre debemos saludar cordialmente. Cada uno tiene una forma de saludo cálido y lo hacemos con las personas que apreciamos y con las cuales hemos compartido ciertas experiencias. Debemos empezar a hacerlo de manera cotidiana entre nosotros y con nuestros clientes externos. Es obligatorio generar un trato cálido.

Es necesario mencionar y recordar que cuando respondemos una llamada o recibimos a un cliente debemos de saludar adecuadamente.

En Hersil Representaciones tenemos ciertas pautas para hacer que nuestros clientes internos y externos se sientan bien atendidos.

#### **a) Atención a clientes externos**

Siempre se presentarán clientes externos que necesiten de nuestra colaboración, para ello:

- Debemos satisfacer estas solicitudes en un tiempo no muy largo (siempre debemos pensar que esperaríamos nosotros si fuéramos los que necesitamos de la atención).
- Siempre debemos buscar la forma de apoyar al cliente y hacerle sentir que tenemos toda la intención de ayudarlo.
- Toda persona que ingresa a Hersil Representaciones, sea cual fuere el motivo y la vía, deberá recibir un trato cálido; para ello tengamos en cuenta lo siguiente:

#### **En vigilancia:**

Se le solicitará sus documentos y se le brindará las facilidades del caso cuando lo requiera.

En caso que la visita tenga carga pesada, el vigilante deberá brindar facilidades y de ser necesario dejar entrar con el auto para descargar su mercadería y evitar el traslado del peso a mano.

Es importante que el vigilante guíe y de instrucciones precisas a los proveedores, en caso éstos tengan que entregar o llevarse cajas/artículos pesados a cualquiera de los pisos del edificio. Las cajas o carga deberán ser subidas o bajadas utilizando el monta carga ubicado en la parte posterior del local. Está prohibido utilizar los ascensores para este fin, por lo que los vigilantes deberán cerciorarse de que se cumpla este punto.

#### **En recepción:**

No deberá permanecer por más de 5 minutos de lo contrario la secretaria responsable deberá de ofrecer alguna atención y manifestar las disculpas por la demora.

#### **Proveedores:**

En el caso de los proveedores, no hacerlos esperar mucho tiempo en recepción, para lo cual se deben programar en agendas las visitas para evitar cruce de horarios.

En caso algún proveedor tenga que entregar o llevarse cajas/artículos pesados a cualquiera de los pisos del edificio, éstos deberán ser subidos o bajados utilizando el monta carga ubicado en la parte posterior del local. Está prohibido utilizar los ascensores para este fin, para lo cual los vigilantes deberán indicar la ruta hacia el monta carga y cerciorarse de que se cumpla este punto.

#### **Solicitudes por escrito:**

Toda solicitud por escrito deberá tener respuesta en un tiempo prudencial.

#### **Solicitudes personales/ telefónicas/ vía e-mail:**

Las necesidades que se realizan personalmente, vía telefónica, vía e-mail, todas

deberán tener respuesta tan pronto como sea posible.

Cada área será responsable de las solicitudes que ingresan y de la calidad de atención que se realice en su jefatura o gerencia.

Las diversas solicitudes deberán tener alguna respuesta en un tiempo no mayor de una semana, siendo lo ideal dar respuesta en el transcurso del día de haber recibido la necesidad del cliente.

**Nota: En cada área es responsabilidad del jefe inmediato, que se cumplan con las disposiciones establecidas en el presente Código de Imagen.**

#### **b) Atención a clientes internos**

Toda persona que trabaja en Hersil Representaciones forma parte de nuestros clientes internos, motivo por el cual se les deberá tratar con la misma rapidez y buen trato que corresponde.

La jerarquía no involucra la rapidez de atención. Todo lo que sea solicitado por integrantes de la familia Hersil Representaciones es porque es necesario y deberá cumplirse en un tiempo prudencial, dependiendo de lo solicitado.

Debemos evitar comentarios como "Ese no es mi trabajo", ya que debemos tener la suficiente voluntad y espíritu de colaboración.

Así mismo, debemos evitar comentarios inapropiados de nuestros compañeros, de existir algún problema laboral con la persona que trabajamos o si estamos en desacuerdo con alguien, es conveniente que primero conversen a solas y traten de solucionarlo. Si el problema persiste se deberá hacer el comentario respectivo a su jefe inmediato. No está bien hacer comentarios a terceros que no tengan que ver en el asunto, porque estaremos generando más problemas. La idea es compartir un ambiente realmente familiar y que esto sea percibido por los clientes externos.

***Nuestra imagen personal en la empresa es un elemento magnífico de comunicación y es nuestra tarjeta de presentación. No nos referimos solamente al atuendo que se lleve, sino que es algo más amplio, abarca también: los rasgos físicos, posturas y movimientos al sentarse, al caminar, al saludar, el tono de la voz, la mirada, la risa y la sonrisa, la higiene, la cortesía, la educación, los valores, etc. Podemos decir que es un estilo de vida y es por ello que debemos preocuparnos porque la imagen que proyectamos sea la más adecuada.***

