

GUÍA PARA VISITAS AL HOGAR

Al trabajar a través de este programa, usted no solo representa a su negocio, sino también a Xcel Energy. La forma en que se presenta en el lugar de trabajo refleja a todo el equipo. Utilice esta guía para brindar un servicio consistente y de alta calidad en cada visita. Los clientes de este programa pueden estar lidiando con más estrés social, financiero o ambiental que otros, lo que significa que es aún más importante que el proceso se desarrolle sin inconvenientes. Esta guía divide los pasos en tres áreas clave: acuerdo de trabajo, atención al cliente, y salud y seguridad.

Antes de la Visita

primer paso para que el proyecto se desarrolle sin problemas es asegurarse de que tanto su equipo como el cliente estén preparados.

Acuerdo de trabajo

- Confirme la fecha y hora de la cita, y quién asistirá.
- Revise el acuerdo de trabajo y tome nota de cualquier área a la que se deba acceder (ático, sótano, etc.).
- Confirme el monto del reembolso y cualquier costo pendiente que los Asesores Energéticos le hayan comunicado previamente.

Atención al cliente

- Identifique quién estará en casa y quién tiene autoridad para tomar decisiones.
 - Pregunte qué idioma o idiomas se hablan en el hogar.
 - Pregunte si hay alguna necesidad o preferencia de comunicación que pueda hacer que el proceso sea más cómodo.
- Comparta con el equipo por adelantado cualquier necesidad o sensibilidad de comunicación que conozca.

Salud y seguridad

- Confirme si el hogar tiene problemas conocidos, como asbesto, moho, pintura con plomo, o plagas.
- Pregunte si hay áreas restringidas o zonas con riesgos adicionales.
- Pregunte si hay algo que deba saber (relacionado con la salud, sensorial o de otro tipo) para asegurarse de que su equipo pueda trabajar respetuosamente en el hogar.
- Tome nota si se necesitan equipos de protección personal adicionales, ventilación, contención de polvo o ajustes en la programación.

Al Llegar

Una vez que llegue al lugar de trabajo, la forma en que comience la visita marcará el tono. Esta guía le ayudará a asegurarse de que todo esté claro, sea respetuoso y seguro desde el principio.

Acuerdo de trabajo

- Preséntese y explique claramente el trabajo que va a realizar.
- Confirme las áreas de trabajo, la duración de la visita y cualquier espacio al que necesite acceder
- Repase nuevamente los costos estimados y explique cómo y cuándo se realizará el pago.
- Verifique si el trabajo podría activar requisitos de códigos o permisos municipales.

Atención al cliente

- Confirme con su equipo cualquier adaptación o expectativa (tono de voz tranquilo, no golpear fuerte, usar notas escritas, etc.).
- Hable con claridad, evite términos técnicos y dedique tiempo adicional a contestar preguntas.
- Sea paciente y utilice herramientas de comunicación como imágenes y diagramas, o explicaciones escritas.

Salud y seguridad

- Inspeccione el área de trabajo en busca de materiales que parezcan contener asbesto, moho visible, peligros de tropiezos (ej., desorden, cables), salidas bloqueadas y ventilación deficiente.
- Verifique cualquier inquietud que se haya compartido previamente y explique las medidas de seguridad que está tomando (ej., máscaras, lonas de plástico).
- Confirme que el cliente se sienta cómodo con las precauciones antes de comenzar a trabajar. Nunca presione a un cliente para que continúe si este no se siente cómodo.

Durante la visita

Mientras se realiza el trabajo, comunicación y estar al tanto es fundamental. Estas guías ayudan a que el trabajo siga como debe y el cliente se sienta cómodo, seguro e informado.

Acuerdo de trabajo

- Mantenga al cliente informado, avísele cuando comiencen o terminen pasos clave.
- Si surge algún imprevisto, explique lo que significa para la obra, la duración y el costo.
- Si es posible, ofrezca opciones y explique las ventajas, las desventajas y las diferencias de precio.
- Si tiene dudas sobre cómo proceder o el cliente no está satisfecho, hable con su supervisor.

Atención al cliente

- Mantenga al cliente informado sobre los pasos clave, los retrasos, o el ruido.
- Pregunte “¿Todo bien hasta ahora?” o “¿Tiene alguna pregunta?” sin presionar.
- Si hay algún cambio, explique claramente por qué y qué se puede esperar a continuación.
- Evite las acciones bruscas o levantar la voz.
- Preste atención a equipos ruidosos u olores inesperados (ya que pueden desencadenar síntomas de trastorno de estrés postraumático TEPT o sobrecarga sensorial).

Salud y seguridad

- Si detecta moho, asbesto o un problema estructural, detenga el trabajo inmediatamente y evalúe la situación.
- Explique claramente y sin juzgar cuál es el problema, cómo podría afectarles y cuáles son las opciones.

- Si el problema requiere reparación (ej., eliminación de moho), póngase en contacto con un Asesor Energético que le puede ayudar a conectar con recursos adecuados.

Después de la visita

Concluir la visita es tan importante como comenzarla. Un cierre claro y respetuoso garantiza que el cliente sepa lo que se ha hecho, qué puede esperar a continuación y cómo mantenerse seguro y cómodo en su hogar.

Acuerdo de trabajo

- Explíquelo al cliente el trabajo que se completó—confirme que esté satisfecho y entiende cómo utilizar los nuevos sistemas o equipos.
- Confirme los pasos finales de facturación y pago, si corresponde (ej., envío de factura por correo electrónico, fecha de vencimiento del pago).

Atención al cliente

- Explique qué esperar del nuevo equipo (ej., nuevos sonidos, cambios en el funcionamiento) y a quién contactar en caso de preguntas.
- Entregue al cliente el folleto “Qué Esperar” y recuérdale que llame al número indicado si alguien lo contacta inesperadamente o le solicita información personal.
- Informe al cliente que CLEAResult hará un seguimiento después de la visita, y nuevamente a los 2 y 6 meses, para asegurarse de que todo funcione correctamente.

Salud y seguridad

- Asegúrese de que las áreas de trabajo estén limpias, libres de polvo o residuos, y bien selladas si se crearon aberturas.
- Revise con el cliente cualquier equipo que afecte la calidad del aire (ej., mejoras en ventilación, filtros nuevos, sellado de ductos).
- Proporcione instrucciones escritas y verbales sobre qué esperar en las próximas 24-48 horas (ej., olores por el curado de materiales, polvo residual).