

Atención telefónica

¿Sabías que...

- Aunque la atención al cliente por e-mail o web está creciendo, el 85% de los clientes aún prefieren la atención por teléfono?
- Cada llamada que recibe la empresa es una oportunidad de negocio?
- Una llamada puede ser la primera y última vez que un cliente decide tratar con nosotros?

Atención telefónica

¿De qué se queja el cliente?

- 33% Actitud grosera o indiferente
- 23% Esperas largas
- 19% Solicitudes no atendidas
- 15% Esperas antes de contestar
- 11% Errores al transferir la llamada

La escucha activa

- ¡Calla! Si estás hablando no puedes escuchar
- Intenta empatizar con el cliente
- Demuestra que estás escuchando
- Evita interrupciones
- Se paciente, no interrumpas
- Conduce la conversación sin interrumpir
- Domina tus emociones
- Pregunta cuando sea necesario
- ¡Calla! Si estás hablando no puedes escuchar

Al contestar una llamada...

- Responda rápidamente: Conteste el teléfono lo antes posible
- Use en lo posible la siguiente frase: "Buenos días , Habla (....) en que le puedo ayudar?"
- En cada saludo use su espontaneidad, hablando con voz clara y pausada
- No olvide usar el saludo apropiado (hasta las 13:00hs; buenos días, de 13:00 a 20:00 - buenas tardes, y desde las 20:00 - buenas noches)

En caso de dejar en espera...

- Informa al cliente del motivo
- No dispongas de su tiempo, permite que el decida si desea aguardar o llamar más tarde
- No dejes en espera a nadie más de 30 segundos
- Cuando retomes la llamada, comienza por el nombre del cliente

Al transferir una llamada...

- Antes de transferir la llamada, informe al cliente de lo que vas a hacer
- Espera a que tu compañero lo atienda, y facilítale el nombre del cliente y el motivo de la llamada
- Cuando recibas una llamada transferida, preséntate, llama al cliente por su nombre y verifica la información de que dispones

Al dejar el recado...

- Escribe el nombre del cliente, motivo de llamada, su teléfono y el horario en que está disponible
- Describa el mensaje de forma clara
- Repite lo que escribiste para verificar si lo entendiste bien