

**Guía N°6 Classroom Atención de Clientes Nivel: III A Contabilidad**

Nombre: ..... Fecha desde: 05 a 16 de octubre de 2020

OA: Atiende a clientes externos, conforme a las políticas establecidas y los protocolos de comunicación vigentes, utilizando los medios electrónicos e informáticos disponibles para ello.

Unidad 1 **Contenido: Comunicación Externa/ La comunicación telefónica**

Cuando trabajas en Atención al Cliente, contestar llamadas telefónicas es tu pan de cada día. Un buen agente de servicio telefónico debe tener fuertes habilidades de comunicación, ya que esto contribuirá a brindar una gran experiencia a los clientes. Puede parecer obvio, simplemente contestar el teléfono con un «Hola» pero no es suficiente. Responder llamadas profesionales es muy diferente a responder llamadas personales. Justo por eso hay que tener mucho cuidado de no hablar accidentalmente con un cliente como si habláramos con nuestra madre o nuestro amigo.

**Técnicas de comunicación con el cliente externo/La comunicación telefónica**

**¿Qué es la etiqueta telefónica?**

Es la manera de hablar y dirigirse a un cliente por teléfono en una empresa o en un centro de servicio telefónico (call center). Es importante que todos en la empresa usen la misma etiqueta, es decir el mismo tono, las mismas frases y la misma educación. ¿Por qué es tan importante? Porque esto creará un servicio de atención al cliente homogéneo sin importar el día y la hora en la que se comunique el cliente.

Tener **una buena etiqueta telefónica** puede ser la diferencia entre un cliente satisfecho y uno que decida buscar a la competencia. Para que no se te pase ningún detalle importante en esta labor, te compartiré las 7 reglas de oro en el servicio al cliente vía telefónica.

**Las 7 reglas de la etiqueta telefónica:**

**1- Responde una llamada antes de que el teléfono suene 3 veces.**

La regla primordial es: mantente alerta y junto a tu teléfono en todo momento. Claro, a menos que estés en un descanso.

**2- Preséntate de inmediato.**

Nosotros recomendamos contestar con esta fórmula:

«Buenos [días/tardes/noches]. Habla [tu nombre], especialista de servicio de [tu empresa]. ¿Cómo puedo ayudarte?»

No olvides sonar amable para que tu cliente encuentre calidez, lo que puede ser la diferencia entre una llamada positiva y una difícil.

### **3- Habla claro.**

La persona en el otro extremo de la línea solo puede juzgarte en función de tu voz, ya que no puede ver tu lenguaje corporal. Por ello debes tener cuidado con el tono que utilizas. Habla lo más claro posible y proyecta tu voz. Quieres que tu interlocutor te escuche y entienda todas tus palabras. Una voz fuerte y segura puede hacer que un cliente confíe más en ti. Pero ten cuidado: no grites o podrías sonar grosero.

### **4- Usa el altavoz solo cuando sea necesario.**

En raras ocasiones el altavoz es necesario. Pero siempre que puedas evitarlo, evítalo. Si necesitas usar tus manos para ayudar al cliente, siempre es mejor usar auriculares.

### **5- Escucha activamente y toma notas.**

Escuchar activamente significa poner atención a todo lo que tienen que decir y no usar un guion prescrito, sino crear tus respuestas a partir de los comentarios del cliente. Esto demuestra que estás presente y eres empático.

También es útil tomar notas durante las llamadas de soporte. Necesitas tener un registro de la conversación para no olvidar ningún detalle. Así, durante las explicaciones largas, podrás anotar los puntos principales y ofrecer una solución sin tener que pedirle al cliente que te repita la información.

### **6- Utiliza un lenguaje apropiado.**

Una diferencia clave entre las llamadas telefónicas profesionales y personales es obvia: el lenguaje. Sé consciente y respetuoso cuando estés hablando con un cliente. Nunca sabes quiénes pueden ofenderse por algo que dices, así que siempre es mejor emplear un lenguaje formal. Para estar seguro, sigue esta regla: el humor está bien en ciertos momentos, pero nunca deben ser bromas que puedan molestar al cliente.

### **7- Sé honesto si no sabes la respuesta.**

Tener una buena etiqueta telefónica significa admitir cuando no sabes algo. No pongas excusas o des soluciones falsas.

Lo que tienes que hacer es decirle al cliente que vas a hacer todo lo posible para encontrar una respuesta. Ellos no suelen esperar que tengas un conocimiento infinito y que tengas todas las respuestas, pero sí esperan que seas honesto.

### **Síntesis:**

Si bien debes brindar a cada cliente la máxima atención y dedicación a su problema, no pierdas de vista cuánto tiempo llevas hablando con un cliente. Si no estás haciendo ningún progreso significativo en el caso, solicita colgar y hacer un seguimiento con ellos. Explica por qué necesitas hacer un seguimiento y cómo esto conducirá a una resolución mucho más rápida y eficiente. Asegúrate de aplicar las reglas entregadas para una mejor atención y tener éxito en tu labor.

**Actividad:** Análisis de casos. Lea atentamente cada situación planteada en la columna **A**, identifique y seleccione la **Regla de etiqueta telefónica** correspondiente para cada caso y regístrela en la columna **B**, considerando el contexto de la situación. (Vea en la guía las opciones de reglas). REGISTRE RESPUESTA EN EL RECUADRO.

<p style="text-align: center;"><b>A</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Posibles situaciones que pueden emerger:</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>B</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La regla a aplicar es: (indique Nº de regla y argumente su elección).</b></p>
<p><b>1- No hay nada imposible cuando se quiere.</b> A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles; con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien se puede conseguir lo que él desea.</p>	
<p><b>2- Para el cliente, usted marca la diferencia.</b> Las personas que tienen contacto directo (habla telefónica) con los clientes tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un cliente regrese a la empresa o que jamás quiera volver. Si un empleado falla, probablemente la imagen que el cliente será que toda la empresa será deficiente.</p>	
<p><b>3- Superioridad</b> Menospreciar al cliente por un problema o necesidad particular y tratarlo con impaciencia o como si se le estuviera haciendo el favor y el honor de atenderlo. Es uno de los peores y más graves errores del servicio. <b>Negación</b> Negar un servicio invocando el reglamento, sin molestarse siquiera en ver si es posible hacer una excepción, es demostrar falta de compromiso con el cliente.</p>	

**Evaluación: Formativa**

Enviar a

[monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl](mailto:monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl)

**Plazo de envío: viernes 16 de octubre de 2020**