

CALIDAD EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

En infinidad de ocasiones uno de los primeros contactos entre el cliente y la empresa, es un/a recepcionista telefónica, o alguna persona que, sin tener específicamente esa función, atiende el llamado telefónico realizado por alguien que, por algún motivo, tiene intenciones de relacionarse con la empresa.

El telefonista – o el que atiende el llamado, tenga o no esa tarea - es uno de los integrantes de la primera línea como representante de la empresa.

EL TELEFONISTA DEBE ATENDER A LOS CLIENTES A TRAVÉS DEL TELÉFONO
Y NO LIMITARSE A "ATENDER EL TELÉFONO"

El personal de contacto encargado de la atención de los clientes a través del teléfono desarrolla una importante función en condiciones muy delicadas; en esas circunstancias, obviamente, el único contacto es auditivo, ya que no se ve al interlocutor, a diferencia de alguien que realiza contactos en persona, al que se lo ve, se lo oye, se lo huele, se lo mira, se lo toca.

Es por ello que la comunicación interpersonal a través de un medio "sofisticado" como el teléfono tiene características que la hacen diferente de las realizadas por otros medios.

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA COMERCIAL

Empecemos por considerar que cosas suceden cuando llamamos o nos llaman.

- Nadie espera una llamada (por lo general)
- El timbre interrumpe.
- El timbre sobresalta.

CONCLUSIÓN: INOPORTUNA A QUIEN LA RECIBE

A partir de ese momento ocurren una serie de sucesos que entorpecen o dificultan la comunicación, en especial la comercial:

- La incompreensión es más fácil.
- Se habla sin verse, implica que la mímica y los gestos no son útiles.
- Es más difícil mantener la atención porque actúa un solo sentido.
- La otra persona puede estar distraída sin que se note.
- Es más fácil decir "no", ya que cualquier pretexto es bueno para dar fin a la conversación, ejemplo: cortar.
- Hay menos posibilidades de alcanzar el éxito porque el contacto humano es menor.

A fin de corregir errores propios empecemos por hacer un rápido examen de cuales son las cosas que más nos molestan cuando, por ejemplo, en NUESTRO ROL DE CLIENTES, intentamos establecer una comunicación telefónica:

- Demoras en levantar el tubo (muchos rings).
- Demoras en el paso de la comunicación entre áreas dentro de la empresa.
- El excesivo tecnicismo, por ejemplo el marcado de códigos para comunicarnos con las áreas.
- El que no respeten los tiempos de una comunicación de larga distancia.

- Falta de compromiso.
- Falta de concreción.
- Falta de ejecutividad.
- Falta de profesionalidad.
- Falta de saludo.
- Falta de sonrisa.
- Frialdad.
- Impuntualidad.
- Insensibilidad.
- Musiquilla.
- No predisposición a atender.
- No resolución.
- Que no identifiquen con quien hablo (persona, empresa).

Una vez más tenemos que remarcar que, para la formación y mantenimiento de los clientes, está demostrado que son más importantes la calidad de atención y el servicio que se le brinde, que la existencia y calidad del producto o su precio.

“SE PIERDEN MAS NEGOCIOS Y CLIENTES POR UNA MALA ATENCIÓN Y MAL SERVICIO QUE DEBIDO A UN PRODUCTO DE MALA CALIDAD O DE PRECIO ALTO.”

INGREDIENTES PARA UNA COMUNICACIÓN EXITOSA

- SABER PREGUNTAR
- SABER ESCUCHAR
- SABER INTERPRETAR

REGLAS DEL LENGUAJE TELEFÓNICO:

- Sonría: La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática. Efecto psíquico y físico.
- Articule: Ni cigarrillo ni goma de mascar. Eso perjudica su locución y hay ruidos inoportunos que llegan al oído del otro.
- Hable lentamente: El teléfono no es un equipo de alta fidelidad. Dese todas las oportunidades para hacerse comprender: recuerde que no lo ven.
- Escuche: Cuando el otro habla, hágale saber que lo está escuchando (sí, ya veo, etc.). Preste atención a lo que el otro dice.
- Anote: Eso le permitirá fijar mejor los nombres, los mensajes y las ideas y le evita hacer repetir (cosa siempre irritante para el otro)
- Explique sus acciones: Si debe hacer esperar, explique lo que va a hacer y porqué, el otro no lo ve.
- Utilice formulas de cortesía: Introducen flexibilidad en la conversación y mejoran el contacto humano. Saludo, “por favor” y “gracias”.
- Gane tiempo: Descuelgue a más tardar al 3º timbrazo. Si promete volver a llamar, hágalo a la hora convenida. Si deben llamarle, esté a la hora fijada o deje un mensaje. Ahorre o ahorrele tiempo y dinero. Resuelva rápido.

RECI BI ENDO LLAMADAS TELEFÓNICAS - QUE SE DEBE HACER

1. Recepción cordial con los siguientes elementos:

- Saludo
- Identificación de la empresa
- Identificación personal
- Apertura

2. Ponga en contacto a la persona que llama con aquella persona que podrá ayudarle.

3. Transfiera la solicitud, junto con la transferencia de la llamada.
4. Haga saber a la persona que llama que UD. necesita dejarle esperando unos minutos en línea.
5. Pregunte a la persona que llama si le es posible esperar en la línea para proporcionarle una respuesta.
6. Pregunte "¿le es posible esperar?", y espere la respuesta de parte de la persona que llama.
7. Sea exacto en relación al tiempo que durara la retención de la línea.
8. Proporcione alguna imagen visual que permita a la persona que llama formarse una idea acerca de lo que esta ocurriendo.
9. Cada persona que llama necesita ayuda. De modo que ofrezca ayudar. Pregunte "*¿cómo puedo ayudarle?*" - "*¿qué puedo hacer por usted?*".
10. Utilice frases de apoyo proactivas. "*permítame anotar su nombre y numero de teléfono y personalmente me encargare de darle su mensaje*".
11. Evite el uso de frases cortas y poco útiles.
12. Confirme que el destinatario recibirá su mensaje.
13. Tener ubicado un anotador y elemento para escribir que funcione.

EMI TI ENDO LLAMADAS TELEFÓNICAS - QUE SE DEBE HACER

1. Tener delante todos los documentos que va a necesitar.
2. Tener ubicado un anotador y elemento para escribir que funcione.
3. Tener anotado el objetivo de la llamada y los espacios para rellenar.
4. Tener una hoja con el mensaje por si del otro lado hay un fax.
5. Saber perfectamente el argumento por si se encuentra con un contestador automático.
6. Si hay que hacer varias llamadas, tener el listado con todos los datos.

REGLAS DE ORO

- Sonreír, Sonreír Y Sonreír
- Saber Escuchar
- Prestar Atención
- Anotar Los Nombres
- Sugerir, No Ordenar
- Llevar Registros Ordenados
- No Involucrarse Emocionalmente