

IPRAM

Nombre: Melany Fabiana Méndez Jiménez

Grado: Sexto

Carrera: Perito en Administración de Empresas.

Curso: Mercadotecnia III

Catedrática: Mayte Escobar

Tarea: Elaborar un manual de los Tipos de Empleo en Centro de Atención Telefónica.

Número de tarea: 3 del III Bloque

Año: 2021

Presentación

Este trabajo acerca de tipos de empleos en un centro de atención telefónica y todo lo que conlleva atender a un Cliente, en este folleto hay 10 aspectos importantes que creo debemos de tener en cuenta, por último también podemos aprender un poco de estos aspectos.

Tipos
de
Empleo
en
Centro
de
Atención
Telefónica.

muchos
o
ma-
po

1. Responder la llamada antes de que el teléfono suene 3 veces.

El empleado debe de estar atento al teléfono siempre, pues en cualquier momento el cliente puede llamar y lo que menos queremos es que lo manden al correo de voz o hacerlo esperar muchos segundos es por ello que deben de permanecer atentos sin ninguna distracción. exceptuando el caso en el que el empleado está en su tiempo de comida o descanso.

2o Saludar y presentarse de inmediato
Curricular o llamada ya sea por
Siempre se debe de saludar en teléfono
buenas días tardes. Ser: "Hola un
buen día (tu nombre) especialista
de tal servicio como se debe de hacer
ayudarte", esto se debe de hacer
abrigatoriamente y siempre se
debe de sonar amablemente.

3o

Hablar claro.

En este punto se requiere que
la persona tenga una excelente
habilidad de comunicación sólida
ya que debemos de tener en
cuenta que el cliente llama
para saber información por lo
tanto se debe dar de una
manera rápida pero bien
explicada para que el cliente
quede satisfecho con la
información.

4. Escuchar y tomar nota.

Aquí el empleado que este en alguna llamada con el cliente debe de prestar mucha atención a lo que el cliente dice o quiera ya que si es necesario debe de anotar cada cosa que vaya pidiendo o servicio que quiera adquirir.

5. Utilizar un lenguaje apropiado.

Esta parte es muy importante ya que no podemos tratar a un cliente como tratamos a nuestros amigos por el simple hecho de que son circunstancias completamente diferentes, entonces el lenguaje que utilizemos con el cliente debe ser cuidadoso y educado utilizando palabras adecuadas y conforme lo requiera el tema.

6. Muestrate Alegre.

Como empleados nuestro deber siempre sera el atender a nuestros clientes con amabilidad y buen humor por eso mostrar siempre una cara alegre es claves, ya que no sabemos si el cliente esta pasando por un mal momento entonces al atender de manera positiva y amable puede que el cliente se contagie de buena energia.

un buen momento para

7. Pregunta antes de poner al cliente en espera o transferir llamada.

Los clientes cuando usan el servicio telefonico en una empresa lo hacen para no ir personalmente y tener que esperar largas filas, entonces me parece que si lo hacemos esperar en la linea esto se hara irritante para el ya que es lo que trata de evitar por ello debemos de avisarle (y) antes de ponerlo en espera y no tardar minutos, soloamente segundos y volver a atenderlo.

8º Ser honesto cuando no se sabe la respuesta.

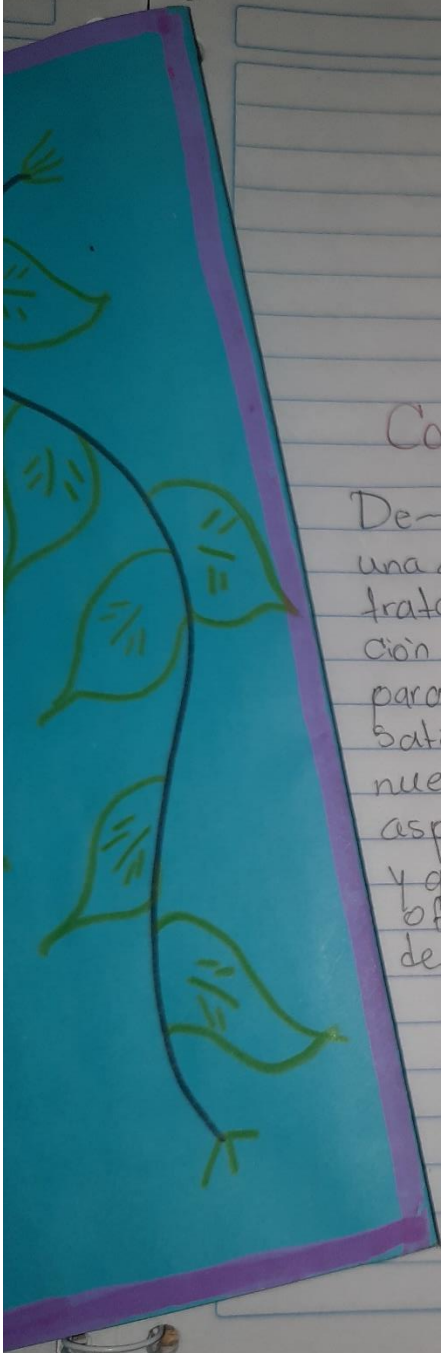
Esta es importante ya que no le podemos dar al cliente información confusa, no clara o arremedias cuando el quiere todo lo contrario, por eso es mejor dirigirse siempre con la verdad si tenemos esa información, bien si podemos se la damos si no pues también dirigirse con todo respeto y decir que no.

9º Tener en cuenta el volumen de la voz.

Debemos de tener en cuenta cada aspecto a la hora de atender al cliente vía telefónica y creo un punto importante es el tono de voz que utilizamos ya que no podemos hablar muy bajo o sin ánimos pero tampoco gritando o usando un tono demasiado alto ya que el cliente se puede confundir por eso usar un tono neutro es más recomendable.

10. Preguntar y verificar si su información esta correcta.

Por último, después de atender y dar información como el cliente lo quiere, es importante preguntar si esa era tal información, si quedo claro, se le ofrece algo más o que le parecio dicha información para que sea la buena atención que se tiene y quede con buena impresión del Servicio o empresa.



Comentario Personal.

De este trabajo aprendí mucho, una de las cosas es a como tratar a un cliente, dar información clara y en el menor tiempo para que el cliente quede satisfecho y quiera volver a nuestra empresa, son muchos aspectos que veo importantes y que como personas que ofrecemos servicios debemos de tomar en cuenta.