

Saydi Surama Gómez Cardona
6to. Administración.

Manual de los tipos de Empleo en Centro de atención telefónica.



Instituto Privado Rafael Arevalo Martinez

IPRAM

Nombre:

Saydi Surama Gómez Cardona.

Catedrática:

Mayte Escobar

Grado:

6to. Administración

Curso:

Mercadotecnia III

Presentación.

En este trabajo se le presentará 10 ejemplos de atención telefónica para servicio al cliente.

1) Responder una llamada antes de que el teléfono suene 3 veces.
Ejemplo.
El teléfono se debe contestar en el primer timbrazo ya que entre los primeros tres timbrazos es el suficiente tiempo para que uno se prepare al atender la llamada de lo contrario puede tener problemas con el cliente.

2) Presentación de inmediato.

Ejemplo.
Hola buenas tardes, habla. Soy Di Gómez, especialista de Marketing para todos. ¿Cómo puedo ayudarte? Esto sirve para que el cliente se sienta muy bien atendido y explique el motivo de su llamada.

3) Hablar Claro.

Ejemplo.
A la hora de hablar debe de hablarse con una voz fuerte y segura y así se puede hacer que un cliente confíe más en la empresa.

4) Usa el altavoz solo cuando sea necesario.

Ejemplo.
Mucha gente para atender mejor requiere usar auriculares. Si en algún momento tienes problemas para escucharme, te pido que me lo hagas saber, por favor.

5) Escucha activamente y toma notas.

Ejemplo.
Tomas nota cuando te estoy hablando con el cliente.
"De acuerdo, Oscar. Solo para corroborar, entonces tu producto presenta fallas en conectividad acceso a plataforma de compras y no te llega ningún código de verificación. ¿Comprendi bien?"

6) Utiliza un lenguaje apropiado.

Ejemplo.
No maltrates a las personas al contrario debe tratarlos bien, como.
"Buenos días la señora Miguel le revisé el status de tu pedido y en efecto hubo un retraso. Dame oportunidad de revisar rápidamente que está pasando con tu producto."

