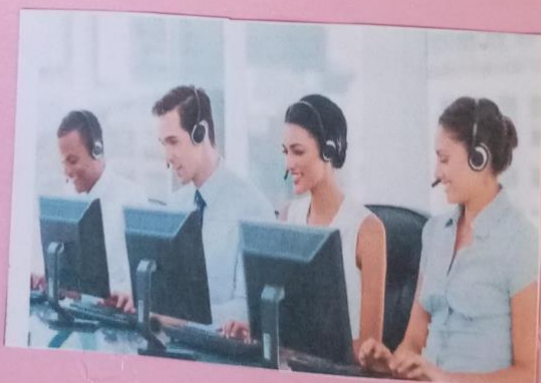


Manual de los Tipos de Empleos en un Centro de Atención de Telefónica



Nombre: Káterin Yasmín
Cárdenas Pérez

Grado: 6to. Perito en Admon.
de Empresas

Curso: Mercadotecnia III

Catedrática: Mayte Escobar

Tarea: #3 semana: #21

Introducción

A continuación se le presenta la siguiente tarea a realizar con un tema de mucha importancia el cual es: Los empleos o Actividades en un Centro de Atención Telefónica.

Tiene como objetivo brindarle una atención muy buena o un servicio agradable para los clientes, en esta tarea veremos los pasos o actividades que realizan los empleados como receptores con los clientes que son los interlocutores.

1- Brindar una Buena Primera Impresión:

Es importante asegurarnos de que la primera impresión del cliente sea lo más positiva posible, ya que revertir una mala imagen puede ser muy costoso para el negocio o la empresa. Es por eso que uno de los pasos muy importantes para una excelente atención al cliente es hacer que se sienta bien y cuidar que la comunicación sea lo más clara, segura, objetiva y transparente posible.



2.- Ser Empático

La empatía es fundamental para crear un espacio de positividad, especialmente en tiempos de crisis e incertidumbre. Cuando los clientes se sienten escuchados confían en que se les puede ayudar a resolver el problema que los atormenta.

Es sorprendente que casi el 50% de los clientes quieran que los agentes de soporte sean más empáticos en la interacción.



3.- Ofrecer una Atención Personalizadas

La atención Personalizada es uno de los elementos más importantes en la experiencia del cliente.

Es necesario insertar sentimiento en las frases de atención al cliente, ser amable y valorar la elección del cliente por tu negocio. Por lo tanto es importante, demostrar que el equipo de la empresa está dispuesto a servirlo, considerando sus deseos de una manera específica.



4.- Compartir los valores

Es muy importante demostrar la responsabilidad social ya que es uno de los pasos para una excelente atención al cliente.

Para dar a conocer los principios de la conducta que rigen la empresa, es necesario considerar agregar una sección al sitio web de la empresa o publicitar acciones en las páginas de la empresa e interacciones de atención al cliente en redes sociales.



5.- Adoptar un enfoque Omnicanal

Cumplir los pasos Para una excelente atención al cliente puede resultar complicado cuando los mensajes proceden de diferentes lugares. Afortunadamente existe la omnicanalidad para atención al cliente, ya que es una estrategia que permite gestionar quejas y consultas desde cualquier canal.

Es más probable que las Empresas con mejores resultados de rendimiento puedan integrar el soporte omnicanal.



6: Dominar los datos y la información.

Una atención al cliente de muy buena calidad solo puede ocurrir si el cliente se comunica con un equipo o un receptor bien preparado, especializado en el tema y equipado con datos e información. Otro paso para una excelente servicio al cliente, es asegurarse de que todos los colaboradores hayan dominado los problemas frecuentes en el trato con el cliente. El equipo o receptores de atención al cliente deben conocer todo lo que sucede en la empresa, como los productos, características, promociones y beneficios que aportan.



7.- Realizar el Servicio Rápido y Eficiente.

uno de los principales pasos para una excelente atención al cliente es la eficiencia, ya que después de todo, nadie quiere esperar horas en el teléfono hasta obtener una respuesta.

La tendencia es invertir cada vez más en herramientas que permitan reducir e incluso eliminar los horarios o tiempos muy altos en la atención telefónica, para que todo suceda de manera simple, organizada y espontánea.



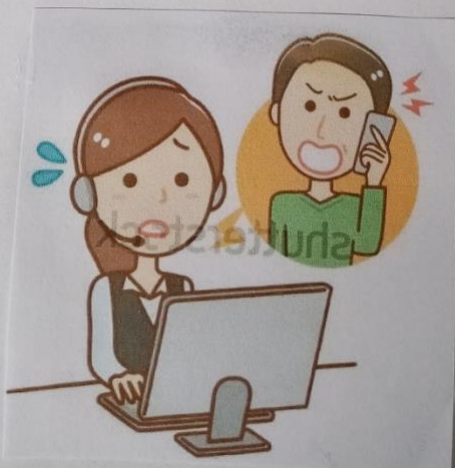
8.- Presentación, Claridad, Trato y cortesía.

- El receptor lo primero que debe hacer es presentarse, debe decir su nombre y demostrar su deseo de ayudar al cliente.
- Ante todo, el receptor debe de hablar con total claridad, sin prisas, con una pronunciación clara de las palabras.
- Debe procurar que su voz resulte agradable, amigosa y cordial, Pero cuidándose de no caer en el exceso de familiaridad.
- Debe de ser pródigo en el uso de "Muchas gracias", "Por favor" y cualquier otra expresión similar.



9.- Información, Nombre del Cliente, Pausas y Comprensión.

- Si responde a una pregunta, ofrecer toda la información que solicite el interlocutor, ser amplio en sus explicaciones.
- Repetir cuantas veces se pueda el nombre del interlocutor o cliente.
- Utilizar inteligentemente las pausas para respirar y permitir que el cliente lo haga, en especial, utilizar las pausas para señalar la importancia de alguna parte en particular de lo que está diciendo.
- Si no comprende el receptor algo de lo que dice el interlocutor, deberá pedir explicaciones, ya que es mejor aclarar las cosas en el momento en vez de dar pie a malos entendidos.



10.- Interrupciones, calma, Profesionalidad y cierre.

- Nunca se deberá de interrumpir la conversación sin antes solicitar la autorización de su interlocutor.
- Mantener la calma, aunque el interlocutor no lo haga, no contrariar en ningún momento la persona que llama, dejarla hablar hasta que exponga por completo el motivo de su llamada.
- El empleado deberá recordar siempre que es un Profesional y que como tal debe manejar sus conversaciones telefónicas.
- Esperar el momento adecuado para Cerrar la conversación; en ningún momento dejar al cliente, con la Palabra en la boca.



Conclusión

Esta ha sido la tarea realizada con un tema de alta importancia con el fin de saber y comprender cada actividad que se realicen en un centro de Atención Telefónica.

Este tema brinda información y buena atención hacia el cliente de una manera muy importante, ya que muchas veces los clientes se encuentran de mal humor o con un mal genio entonces es muy necesario que los receptores o empleados brinden un servicio muy agradable y adecuado para los clientes.