



Instituto Privado
Rafael Obregón Martínez

Nombre: Shyeli Azucena Pérez Méndez

Docente: Mayte Escobar

Nivel: Sexto administración de empresas

Curso: Mercadotecnia III

Tarea #3. Manual de servicio al cliente

Ciclo Escolar 2021.

Presentación

A continuación le presento
mi tesis que es un manual
de servicio al cliente
por llamada telefónica y
se plan a conocer como
debe tratar al cliente,
esto es importante para no
perder a los clientes.

Servicio al cliente vía telefónico.

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

Esto significa mantenerse enfocado y responder llamadas de inmediato o lo más pronto posible, la regla principal es mantenerse alerta junto al teléfono en todo momento.

Lo más recomendable es responder dentro de las primeras tres timbas, es el tiempo suficiente para prepararse para la llamada.



2- Presentote de inmediato

Al momento de levantar el teléfono debes presentarte, es recomendable contestar así: Buenos días (tarde/noche) habla (tu nombre) especialista de secuencia de (tu empresa) y ¿cómo puedo ayudarte?

No olvidemos ser amables para que el cliente encuentre calidez, lo que puede marcar la diferencia entre una llamada positiva y una deficiente.



3- Habla claro

Queremos que hables lo más claro posible y proyectas la voz, ya que queremos que nuestro interlocutor nos escuche y entienda nuestras palabras.

Una voz fuerte y segura puede hacer que un cliente confíe más en nosotros.



4- Usa el altavoz solo cuando sea necesario.

Enta el altavoz y ofrécele a tus clientes toda la atención, esto facilitara una buena comunicación. En raras ocasiones el altavoz es necesario, pero si puedes evitarlo hazlo.



5- Escucha activamente y toma notas.

Respecto a prestar atención a tus clientes, es esencial que siempre lo escuches activamente, escuchar activamente significa poner atención en todo lo que tienen que decir y no usar quiron prescuto, sino seras tus respuestas a partir de los comentarios del cliente, esto demuestra que estas presente y eres imparteo.



6. Utilizo un lenguaje apropiado

Una diferencia clave entre los llamados telefónicos profesionales y personales es obvia: el lenguaje.

Se conciente y respetuoso cuando estás hablando con un cliente, nunca sabes quienes podrán afenolarse por algo que dices, así que siempre es mejor emplear un lenguaje formal.



7

Muéstrate alegre

Un cliente puede estar teniendo un mal día, y tú no puedes saberlo. Siempre debes permanecer positivo y amigable, aun más cuando te enfrentas a cierta actitud negativa. La actitud optimista puede ser suficiente para lograr una conversación exitosa.



8- Sé honesto si no sabes la respuesta.

Es posible que tener que poner a un cliente en espera si no conoces la solución, esta suele ser una situación aburrida y estresante para los agentes telefónicos.

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



9- Ten en cuenta el volumen de tu voz.

El 42% de los clientes manifiesta que pagaría más por un trato amigable, en vez de los agentes poco serviciales, es importante aprender cómo contestar el teléfono de manera amigable y que incite a comenzar una conversación. Evita sonar apresurado o molesto, pues esto puede dar señal negativa al cliente de que su llamada no es esperada ni bien recibida.



10 Verifico y respondo los mensajes de voz.

Es muy posible que un cliente se comunique contigo cuando estás descansando o cuando ya acabó tu turno, si recibes mensajes de voz asegúrate de revisarlos siempre.

Omnig y tenemos los días revisando los mensajes de voz.



Criterio personal.

Para mí fue un gusto
culminar esta tarea por
que es fundamental tomar
en cuenta estas características
para tomar una llamada en
una empresa.

