

Manual de Instructivo del servicio al Cliente Vía Telefónica



I PRAM

Mayte
Escobar

Merca doteenta
III

Tarea 03 III Bloque

"Manual de
Instructivos"
de atención al
cliente vía telefónica.

Alicia Lizeth
Castillo de León.

Presentación

A continuación se presenta un manual de instructivos para crear una llamada telefónica y que sea cómoda para los clientes, ya que tiene como objetivo establecer una conversación eficaz para brindar una respuesta asertiva a las solicitudes hechas por los clientes.

Instructivo de atención al Cliente Vra Telefónica.

La buena gestión de la atención al cliente en el punto de ventas no presenciales, videochat whatsapp y el más común de todos ellos el teléfono.

Paso 1

✓ Inmediatez

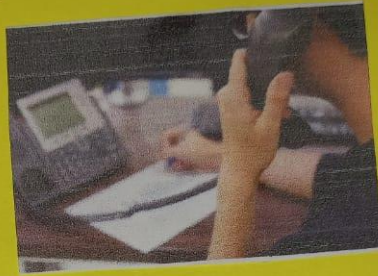
¡El tiempo es importante!
Responderemos a la llamada con rapidez, sin dejar que el teléfono suene más de cuatro veces



Paso 2

✓ Saludo al cliente:

Siempre nos identificaremos cuando cogamos una llamada para que el cliente sepa con quien esta hablando.



✓ Paso 3

Buen Tono y claridad de voz.

Utilizaremos un tono de voz claro pausado y neutro, queremos que la otra persona nos entienda perfectamente y comprenda las explicaciones o información que solicita.

Curso:

Cortesía Telefónica
y Servicio al Cliente



Paso 4

✓ Concisión

Información del producto, o desperfectos o una simple consulta de datos, se debe proporcionar la información precisa. y de forma directa.



Paso 5

✓ Paciencia

A pesar de la buena voluntad en muchas ocasiones, el cliente o no tiene razón o no podemos ayudarlo, se la llamada, sube de tono, nosotros nunca perderemos las formas. y utilizaremos un tono de voz controlado y tranquilo.



Paso 6

✓ Desvío de llamadas.

En el caso de que la situación no pueda ser reconducida de la misma manera transferimos la llamada a un Supervisor



Paso 7

✓ Datos de Contacto

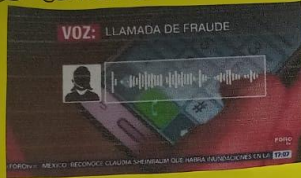
En el caso de que no podamos ayudarte y la persona responsable del tema no pueda atenderle, pediremos los datos de contacto y disponibilidad del cliente para devolverle la llamada. Este proceso no deberá demorarse más allá de 24 - 48 horas.



Paso 8

✓ Fecha de Producto.

A operador de atención al cliente siempre tendrá antes la ficha del Producto o si las especificaciones del servicio, lo más detalladas posible para poder resolver las dudas de los consumidores.



Paso 9

✓ Resolver preguntas.

El equipo creará en conjunto un guión con las preguntas, comentarios e incidencias y conflictos más comunes así como las respuestas adecuadas para cada uno de ellos.



Paso 10

✓ Amabilidad.

Por último siempre nos despediremos amablemente del cliente agradeciéndole su llamada esperando a que sea el quien vuelge primero.



Criterio

Como bien a mi criterio basado en la serie de instrucciones, las llamadas telefónicas de servicio al cliente es escuchar activamente, nos servirá de herramienta para conseguir nuestro objeto, la satisfacción del cliente, como también nuestro interlocutor va a reseñatar que le damos una solución rápida y sentirse cómodo durante la llamada.