

Buenas prácticas - Chat

Fuente: <https://zopimsupport.zendesk.com/hc/es/articles/212016658-Mejores-prácticas-para-una-excelente-comunicación-por-chat>

Palabras: 840

La comunicación a través del chat en vivo es diferente a interactuar con los clientes en persona, por teléfono o por correo electrónico. Es obvio que todos cambiamos nuestro tono de voz, nuestras palabras y nuestras formas de comunicarnos según la persona con quien lo estemos haciendo. Es normal que las personas hablen de manera diferente en una reunión académica o profesional que en un momento de relajación o distracción. Nuestro vocabulario cambia según la persona y la situación.

A continuación te mostramos una serie de consejos que van más enfocados en el área profesional, cuando tengamos que utilizar el chat en ambientes serios, académicos o inclusive profesionales.

Sea profesional:

Use un lenguaje pulido para demostrar que es un profesional. Asegúrese de siempre usar gramática y ortografía correctas. No utilice las abreviaturas que se usan comúnmente en Internet, como "xfa" (por favor) o "xq" (porque).

No intente hacer bromas. Puede que no se perciban de la misma manera a través de chat. Recordemos que el chat es un poco impersonal y no es capaz de comunicar emociones de manera eficiente.

No escriba todo en mayúsculas.

Sea honesto y sincero con los clientes sobre lo que puede y lo que no puede hacer. Evite declaraciones absolutas. En algunos casos, podría estar equivocado.

No garantice tiempos de respuesta sobre los que no tiene ningún control. Puede compartir un tiempo de respuesta planificado si habla con la próxima persona que tratará el asunto y esta confirma que podrá resolverlo en un periodo de tiempo determinado.

No cree expectativas de descuentos, actualizaciones, funciones nuevas, etc. que usted no puede ofrecer o que no son definitivas.

Use un trato personal y escuche:

Evite sonar como un robot dando un toque personal y escuchando a los clientes. Asegúrese de leer y responder a la información que el cliente compartió en su primera sesión de chat en lugar de solicitar detalles que ya son conocidos.

Si el cliente ya se ha comunicado varias veces por el mismo problema, mire los chats anteriores para obtener la información necesaria. Así no tendrá que repetirse una y otra vez.

Si usa un método abreviado, verifíquelo para asegurarse de que tenga sentido en el contexto de la conversación.

Utilice una foto en su perfil para ayudar a establecer un vínculo personal. Evite la jerga técnica. Tenga en cuenta que los clientes posiblemente no estén tan familiarizados con el producto como usted, de manera que use un lenguaje que sea fácil de comprender.

Comunique su estado:

Si tiene que hacer esperar a un cliente o no puede resolver su problema de inmediato, explíquele lo que está pasando.

Responda tan pronto como pueda. Si necesita más tiempo, comuníquelo que aún está trabajando en el problema y que se comunicará con él en cuanto pueda. Mantenga al cliente informado en todo momento sobre lo que está haciendo. Por ejemplo, dígame si va a derivar el problema al equipo de finanzas o si necesita preguntarle algo a otra persona.

Proporcione información de referencia sobre el problema si es pertinente, como el número del ticket.

Obtenga ayuda si es necesario:

Si bien lo ideal es resolver un problema en una sola sesión de chat, en algunos casos la mejor manera de ayudar a un cliente es buscando ayuda.

Si un cliente explica un término o un problema varias veces y usted sigue sin entender lo que quiere decir, pídale a un colega que le dé una mirada antes de pedirle al cliente que vuelva a repetir lo que acaba de decir.

Si no puede ofrecer ayuda con un problema en particular, transfiera la sesión de chat a otro agente que sí pueda hacerlo.

Al transferir una sesión de chat a otro agente, explíquele la situación al otro agente para que el cliente no tenga que repetir todo de nuevo.

Sea comprensivo:

Es posible que los clientes que buscan soporte estén contrariados por el problema que tienen con el producto. No deje que la frustración del cliente lo ofenda.

No ponga pretextos por las demoras o por dar una respuesta equivocada durante una sesión de chat. Simplemente pida disculpas por la molestia y continúe.

Si el cliente solicita hablar con un gerente o supervisor, transfiera el chat a la persona correspondiente. Si se niega a hacerlo, lo único que logrará es que el cliente se sienta más frustrado.

Conclusión:

Como habrás notado en la lectura nos enfocamos en el área profesional, principalmente en el área de asesoría técnica, pero es bueno notar que estas reglas también se pueden usar, quizá no tan rigurosamente, pero si en esencia en otro tipo de conversaciones.

Entre las críticas más populares que existen hoy por el uso del chat de manera incorrecta están:

Uso excesivo de emoticons.

Mala ortografía.

Mala redacción.

Uso de palabras incompletas o abreviaturas inexistentes.

No dar tiempo para que la otra persona conteste, después que nosotros hemos escrito algo. En una conversación se debe hablar, pero también escuchar. En el caso del chat, se debe escribir, pero también leer.