

A decorative border composed of various colorful social media and communication icons, including hearts, stars, speech bubbles, musical notes, and user avatars, framing the central text.

Buenas prácticas – Chat

Cuando uno se comunica por medio del chat en vivo se encuentran muchas diferencias que al tener que interactuar con las personas ya sea en persona, por teléfono o por correo electrónico. Dentro de los cambios más importantes tenemos el cambio en nuestro tono de voz, el uso de las palabras así como la forma de comunicarnos es distinta de acuerdo a la persona con quien lo estemos haciendo. Es normal que las personas hablen de manera diferente en una reunión de trabajo que en una reunión con amigos y de distracción. Nuestro vocabulario cambia según la persona y la situación.

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



Sea profesional

El uso de un lenguaje elegante para mostrar que es un profesional es importante. El uso de la gramática y ortografía deben de ser correctas. No se deben de utilizar abreviaturas que se encuentran usualmente en Internet, como "xfa" (por favor) o "xq" (porque).

No se deben de hacer bromas. Las personas no necesariamente las percibirán de la misma forma a través de un chat. Es importante recordar que el chat es impersonal y no es capaz de comunicar las emociones de manera eficiente.

La forma como se escribe el texto es importante. Cuando una persona escribe todo en letra mayúscula puede ser interpretado por el que recibe el mensaje que se le está hablando en un tono fuerte o impositivo.

Es importante ser honesto y sincero con los clientes sobre lo que puede y lo que no puede hacer. No escriba declaraciones que sean absolutas, podría estar equivocado. Otro factor que es importante tomar nota es el no garantizar tiempos de respuesta sobre los que no tiene control.

Use un trato personal y escuche:

Es importante no sonar como un robot. Escriba dando un toque personal y escuchando a los otros. Asegúrese de leer y responder a la información que se solicitó y no solo dando detalles que ya son conocidos.

Revise siempre lo que ha escrito previo a enviarlo. Es importante verificar con tal de asegurarse de que tenga sentido en el contexto de la conversación. Recuerde que el vocabulario que utilice sea comprendido por todos. No siempre el



que recibe el texto comprende lo que está ofreciendo o explicando. Por lo anterior recuerde, lo elegante en ocasiones lo hace complicado.
Colocar una foto en su perfil para ayudar a establecer un vínculo personal.

Comunique su estado

Mantenga al cliente informado en todo momento sobre lo que está haciendo. Si tiene problemas para resolver o debe de esperar una respuesta por parte de otra persona, es importante que lo haga saber.

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

Obtenga ayuda si es necesario

Aunque lo ideal es poder resolver un problema en una sola comunicación de chat, existen situaciones donde debemos de buscar ayuda con otras personas.

Si un cliente explica un término o un problema varias veces y usted sigue sin entender lo que quiere decir, pídale a otra persona que revise el mensaje antes de pedirle al cliente que vuelva a repetir lo que acaba de decir.

Si no puede resolver un problema en particular, traslade la sesión de chat a otro agente que sí pueda hacerlo. Es importante si va a hacer esto, que explique cual es la situación a la nueva persona que verá el problema con tal de que la persona que tiene la pregunta no vuelva a repetir todo.



Sea comprensivo



Es importante que no deje que la frustración que tiene el cliente lo ofenda a usted.

Es importante no poner pretextos por el atraso o por dar una respuesta equivocada durante una sesión de chat. Tan simple como pedir 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.

Aunque todos estos consejos fueron en su mayoría durante una conversación de trabajo,

muchos de estas reglas pueden también tomarse en cuenta en el plano no profesional. 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.



Referencias

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

Palabras 840
Edufuturo