

Programa

Atención telefónica



ATENCIÓN TELEFÓNICA

¿En su empresa existe un protocolo de atención telefónica?

Introducción

Cada día es mayor la cantidad de información que transmitimos vía telefónica y, por tanto, cada vez es más importante el desarrollo de habilidades específicas que permitan mejorar la calidad de la comunicación mediante esta vía.

Hoy en día para que una empresa pueda sobrevivir en el mercado tan competitivo que existe, es crucial que se diferencie del resto por el trato que ofrece a sus clientes. Por ello, debemos prestar especial atención a cómo atendemos al cliente por teléfono y a cómo capacitar a las personas que normalmente atienden las llamadas; ya que la impresión que generemos tras descolgar será decisiva para la empresa.

Así mismo, es fundamental dotar a las personas de atención al cliente de la sensibilidad necesaria para que sean capaces de detectar aquellos indicios de insatisfacción del cliente que suelen terminar en queja o reclamación, pero a veces terminamos perdiendo al Cliente “nuestra fuente generadora de negocio”.

Programa

Nuestro principal objetivo es proporcionar una visión completa y actualizada de los ingredientes de un programa moderno de atención telefónica, enfocada a dar soluciones a los clientes resolviendo sus dudas, inquietudes, insatisfacciones. Proponemos los siguientes bloques:

Bloque I: “Comunicación eficaz”

Las partes intervinientes. Sus elementos básicos. Sus leyes básicas. El deterioro del mensaje. El mensaje, sus componentes. El mensaje verbal positivo. La escucha, niveles de escucha en la atención al cliente “evaluativa, marginal y activa”. La asertividad en las conversaciones “agresiva, asertiva y pasiva”. Técnicas asertivas.

Bloque II: “¿Qué imagen proyectamos a través del teléfono?”

Introducción: El teléfono como canal de comunicación. Algunas ventajas y limitaciones del teléfono. Personal a cargo del teléfono. Lo que esperan los clientes de nosotros. Componentes de la Comunicación Telefónica: La Sonrisa. La voz. Los silencios. El lenguaje efectivo. Estilos de comunicación: Conocer los estilos de comunicación nos ayudará a diagnosticar con qué tipo de cliente hablamos y podremos

ATENCIÓN TELEFÓNICA

¿Opina que tanto usted como su equipo se comunican con asertividad y empatía con los clientes?

ajustarnos a sus necesidades. Empatía. Sincronía con el cliente.

Bloque III: “La atención telefónica: ¿Cómo debe ser la conversación ideal?”

Las llamadas telefónicas y el proceso de atención: introducción. Esquema de una llamada telefónica. Pautas en el momento de descolgar. Las preguntas. La escucha activa. Transmisión de la llamada. Toma de mensajes. Los mensajes de voz. Despedida.

Bloque IV : “Conocer a nuestros Clientes”

¿Quiénes son? ¿Dónde están? ¿Cómo es nuestro cliente, cómo piensa, qué quiere? ¿Cómo podemos llegar a conectar con él? ¿Cómo resolvemos nuestros conflictos? Expectativas del cliente, racionales y emocionales. Momentos de la verdad. Pecados capitales en la atención al cliente. Conocer a nuestros clientes y sintonizar con ellos, tipología de clientes según modelo Sintony.

Bloque V: “Tratamiento de Quejas y Reclamaciones”

La importancia del servicio al cliente. Qué no se debe hacer: No presentarse. Interrumpir. No prestar ayuda. Justificarnos. Tomar la queja como algo personal. Hacer promesas. Pautas para seguir para la resolución de las quejas: Escuchar atentamente. Mostrarse compren-

sivo. Reformular la reclamación. Confirmar la información. Actuar. Seguimiento. Otras situaciones difíciles: Curva de hostilidad. Cómo actuar. Estímulo-Respuesta ante un cliente enfadado. Respuesta ante una queja o conflicto con un cliente. Una oportunidad para mejorar nuestros procesos y fidelizar al cliente. Los estados del YO “padre-adulto-niño”. El comportamiento adulto “los cuatro pasos de tratamiento.

Bloque VI: “La puesta en práctica”

Crear una imagen sólida, unificar conductas. La importancia de ser coherentes. Protocolo de atención telefónica: Paso 1. Recepción de la llamada. Paso 2. Transmisión y puesta en espera. Paso 3. Tomar un mensaje. Paso 4. Finalizar la conversación. Protocolo para la atención de las quejas telefónicas: Paso previo. Paso 1. Recepción de la queja. Paso 2. Agradecimiento. Paso 3. Conversación. Paso 4. Resolución de la queja. Paso 5. Seguimiento.

Programa

ATENCIÓN TELEFÓNICA

¿Cómo se tratan por teléfono las quejas y reclamaciones que puede haber en su empresa?

Objetivos del programa

- Proporcionar una visión completa y actual de las componentes del proceso de Atención Telefónica que facilite a las personas de contacto nuevas herramientas.
- Marcar una estrategia de diferenciación a través de la excelencia en la calidad de servicio proyectando una buena imagen de la empresa ante los clientes.
- Saber tratar con diferentes tipologías de personas que llaman y cómo tratarlas.
- Como evitar expresiones que provoquen justo el efecto contrario al pretendido.
- Como terminar una conversación cuando se requiera, especialmente, en casos difíciles.
- Automotivación y creación de buen ambiente de trabajo, especialmente, en situaciones difíciles .

Dirigido

Nuestro programa va dirigido a responsables de Atención al Cliente, Responsables del Servicio de Asistencia Técnica, Responsables y Personal de Call Center y cualquier otra persona que pueda estar en contacto con los clientes en mayor o menor intensidad. También resulta apropiado para aquellos profesionales que, sin una actuación directa en el campo de la atención al cliente, ejercen funciones de responsabilidad en áreas afines y requieren ampliar conocimientos prácticos sobre el tema (Administración Comercial, Asistencia Técnica, Servicio a Clientes, etc.).

ATENCIÓN TELEFÓNICA

¿Cree que es importante cuidar la atención telefónica en las empresas?

Metodología

En cada uno de los bloques, se trabajará mediante una parte teórica en la que se aportan los conceptos necesarios para realizar la parte práctica por el alumno; ésta constará de diversas actividades a desarrollar y una prueba final de evaluación de los contenidos aprendidos; todo le permitirá poner en evidencia tanto la consolidación de los conocimientos adquiridos por cada alumno. Los contenidos y actividades están preparados para trabajarlos de manera secuencial, es decir, hay que ir avanzando por los diferentes bloques para poder progresar adecuadamente.

La puesta en práctica de actividades individuales y grupales servirán para analizar el contexto personal y colectivo del equipo. La escenificación fragmentos de películas y las dinámicas a través de role-plays servirán para sentir y generar experiencias que consigan interiorizar los conceptos.

Se trabajarán situaciones reales, elaboradas siguiendo las indicaciones del departamento de atención al cliente del “servicio técnico del cliente”, en base a la aportación de experiencias reales.

Planificación

La duración prevista para impartir todo el programa con la calidad práctica necesaria para su interiorización se estima dedicar un mínimo de 16 horas. Para garantizar una formación efectiva, que llegue a todos los alumnos a través de su máxima participación en las dinámicas previstas, cada grupo formativo estará formado por un máximo de 12 personas. Planificación de la impartición en dos jornadas completas.

Formadores

Nuestros profesionales, formadores y consultores son profesionales seniors con años de experiencia y aportan formación como Coach y/o Psicoterapeuta. Licenciados, en Psicología y Máster en Coaching y PNL por el instituto Gestalt.