

# [TOP 10 PARA ESTAR EN EL CORAZÓN DEL CLIENTE DETRÁS DEL TELÉFONO]

## ¿Sabes cuáles son las 6 principales frustraciones de los clientes frente al teléfono?

- El teléfono suena y suena y suena. Nadie contesta.
- Me pasan de extensión en extensión y nadie me da la respuesta que necesito.
- Me dejan esperando sin ninguna explicación.
- No sé de donde me contestan ni si es la persona que necesito.
- Dejo mensajes y nadie me responde.
- Cuando contestan lo hacen como si le estuvieran haciendo a uno un favor.



### 1. Sonreímos mientras hablamos por teléfono

Por increíble que parezca **la gente puede oírnos sonreír detrás del teléfono**. Sonamos entusiastas, serviciales y positivos. Pongo en práctica.



### 3. Saludo

Cuando las llamadas son externas, nuestro primer contacto con el cliente debe ser: Comunicaciones, buenos días/buenas tardes, habla Lina. Recuerda además que durante la calificación **no tuteamos** a los clientes.



### 5. Hablamos en un tono moderado

**Subir la voz interfiere el trabajo de los demás compañeros**. Si de antemano sabemos que la conversación puede generar un cambio en el tono de la voz, buscamos lugares apartados



### 7. El arte de transferir llamadas:

Si no podemos dar respuesta y debemos transferir necesariamente la llamada, **pedimos al cliente que nos permita ponerlo en hold** para llamar a la otra persona y asegurarnos de que puede tomar la llamada. Al hacerlo ponemos en contexto a nuestro compañero de lo que el cliente necesita para que no tenga que volver a **“contar el cuento”** desde el principio. Retomamos la llamada y la transferimos, recordándole al cliente el número de teléfono y nombre de con quién va a hablar por si la llamada se llegase a cortar.

Si no es posible localizar al compañero, **siempre tomamos el mensaje**.

#### Transferencia de llamada:

1. **Tran + ext** a la que se desea transferir + #.
2. Contextualizo al compañero sobre la llamada.
3. **Tran** para pasar la llamada al compañero.

Si necesitas ayuda, acude al área de sistemas.



### 9. Procuramos no atender otras llamadas mientras hablamos con alguien

Le damos la importancia a quien nos llama contestando **solo una llamada a la vez**.



### 2. Siempre regresamos las llamadas perdidas y escuchamos los mensajes de voz

Para escuchar los mensajes de voz marca en tu teléfono **\*97**. La clave solicitada es tu número de extensión.



### 4. Nuestras respuestas siempre son profesionales

“Se está lavando los dientes”, “No sé dónde está”, “Está muy ocupado para atenderlo” no son respuestas que generen una imagen favorable. Es mejor decir: Ella no se encuentra en este momento, **¿puedo ayudarlo en algo o tomarle su mensaje?**



### 6. No nos desencartamos del cliente

Asumimos la responsabilidad de las llamadas que respondemos y **no trasladamos el problema a otros**, si podemos ayudar al cliente de forma inmediata. La satisfacción del cliente es responsabilidad de cada uno de nosotros.



### 8. Servicio ágil y oportuno: no dejamos que el teléfono timbre más de 3 veces

Si vas a ausentarte de tu puesto para ir a una reunión, pídele a un compañero que conteste tus llamadas y comparta contigo los mensajes. Para capturar llamadas marca \*\* número de la extensión a la que están llamando y #. Si tomas el mensaje es importante preguntar: *nombre, teléfono fijo y celular, empresa de la que llaman y urgencia de la llamada*.

Si te vas de vacaciones habla con el personal de tecnología.



### 10 No comemos, ni tomamos bebidas mientras hablamos por teléfono

