

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Características de la atención telefónica

- Gran parte de los contactos que mantenemos con los clientes se llevan a cabo por medio del teléfono.
- En muchas ocasiones, el primer contacto que se tiene con la empresa es a través del teléfono.

Consejos

1. Al primer timbrado, debemos atender el teléfono siempre identificando a la empresa.
2. La sonrisa se escucha por teléfono. Hace la voz más cálida y más simpática. Efecto psíquico y físico.
3. Cuida que el tono de voz sea agradable, amistoso y cordial, sin caer en lo familiar.
4. Protege el entorno físico para que contribuya a mejorar la confidencialidad de las llamadas.
5. Todos deben colaborar para evitar ruidos en la centralita o recepción de llamadas.
6. Evitar la música en la medida de lo posible en los tiempos de espera. Si se utiliza, con música no excesivamente estridente y sin letra.
7. El contestador telefónico también vende imagen.
8. Todo el personal debe entrenarse en las habilidades de comunicación para crear un mismo estilo que distinga positivamente a la organización.
9. Propiciar comunicaciones rápidas, donde primen la amabilidad y la cortesía con la previsión de las respuestas oportunas.
10. Evaluación periódica de la calidad en la atención telefónica que tiene la organización. Todo el personal debe saber los resultados.

Mala conducta al teléfono

- Esperas interminables.
- Respuestas desagradables.
- Cortes intempestivos en la línea.
- No tener nada en la boca que pueda entorpecer la comunicación (cigarros, caramelos, chicles, bebidas,...). Eso perjudica su locución y hay ruidos inoportunos que llegan al oído del otro.
- No respondas simplemente: "¿Sí? o ¿Qué?", esto demuestra falta de modales.
- No digas: "Le atenderán enseguida", si realmente tendrá que esperar varios minutos escuchando la, a veces, molesta musiquilla de espera.
- Al presentarte y al despedirte, recuerda utilizar "Buenos días, buenas tardes", en lugar de "Hola, adiós".
- En un principio, trata a la gente siempre de "Usted".
- Utiliza el nombre de tu interlocutor varias veces al dirigirte a él: recuerda que se utiliza Sr. / Sra. con el apellido y Don / Doña con el nombre.

Ejemplos de expresiones al teléfono

<u>NO</u>	<u>SÍ</u>
<ul style="list-style-type: none">• ¿Quién le llama?• ¿Le conoce usted?• ¿Qué quiere? (No hay frase más desagradable a los oídos del cliente.)• <i>Creo que...</i> (Es un mal comienzo. Hay que evitar siempre el verbo "creer".)• <i>No lo sé, puede ser...</i> (Reducen automáticamente la credibilidad y transmiten inoperancia)• ¿Espera o vuelve a llamar?• ¡No cuelgue! ¡Espere!	<ul style="list-style-type: none">• ¿De parte de quién?• ¿Han mantenido ya ustedes contacto?• ¿Qué puedo hacer por usted? / ¿Cómo puedo ayudarle? / ¿De qué forma puedo ayudarle?• Sé que este producto...• Voy a consultarlo. (<i>Consigue que la comunicación siga abierta.</i>)• ¿Prefiere esperar o volver a llamar dentro de unos minutos?• Un momento por favor. / Gracias por esperar. / ¿En qué puedo ayudarle?