MAPA MENTAL
"ATENCIÓN TELEFÓNICA"

ISABELLA TEUSA AYALA
LAURA SOFÍA GUTIÉRREZ CÓRDOBA

IIB

LILIANA FERRO GÓMEZ

SENA
PEREIRA, RISARALDA
AGOSTO, 2021



La **atención telefónica** es un tipo de soporte técnico que las empresas ponen a disposición de sus usuarios para ayudarlos a resolver dudas, problemas, etc.

Atención telefónica

Reglas de etiqueta telefónica



Presentarse de inmediato

Responder una llamada antes de que suene 3 veces

Hablar claro



Escuchar activamente y tomar notas

Lenguaje apropiado

Importancia

La mayoría de las empresas utilizan la *atención telefónica* como medio de contacto con sus clientes. En ocasiones incluso es el único canal de comunicación que tienen los clientes con la compañía, por lo que podemos decir que la imagen de marca está en juego en estas interacciones



Es muy importante la necesidad de conocer y utilizar adecuadamente las herramientas de la comunicación telefónica.

Etiqueta telefónica

Es la manera de hablar y dirigirse a un cliente por teléfono en un call center o centro de servicio telefónico.

Mismo tono, las mismas frases y la misma educación.



Técnicas de comunicación

La voz

Lo importante es mantener un tono cálido y agradable que haga al cliente sentirse acogido y entendido



Escucha

Es muy importante saber a escuchar cliente y comprender sus necesidades. Para ello, es recomendable realizar pausas, en las que el cliente se puede ver invitado a hablar



Resolución de problemas

En el canal telefónico se utiliza en ciertas ocasiones para recibir quejas de muchos usuarios. Por eso, es importante contar con la suficiente conmpetencia para afrontar problemas.



Conocimiento de la información

Es indispensable conocer bien de qué trata la empresa, es decir, su historia, qué comercializa, cómo lo hace, su estructura, entre otras.



Personalización

Es esencial contar con un equipo especializado que conozca las técnicas de comunicación suficientes para ofrecer el mejor servicio de atención al cliente

