PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO **Nivel 1**

ASISTENCIA TELEFÓNICA Y POR VIDEOLLAMADA

Capacítate para el empleo | FUNDACIÓN Carlos Slim



En tu organización, debes dar servicio de atención por **vía telefónica** o mediante **videollamadas** a los clientes.



Antes de que atiendas las llamadas, debes tener listo lo siguiente:

Una ficha de los productos o servicios que ofrece la empresa u organización. La ficha debe ser lo más detallada para que puedas resolver las dudas de manera rápida y precisa.

Un guión en el que se plasmen las preguntas, comentarios, e incidencias que se presentan con mayor frecuencia, así como las respuestas adecuadas para cada caso. Esto ayudará a que actúes con mayor rapidez y seguridad.

Para dar una atención telefónica o a los clientes, es importante que apliques lo siguiente:

Debes **responder** la llamada de **manera rápida.** Evita que el teléfono suene más de tres veces.

Escuchar atentamente al cliente, para comprender su solicitud.

Cuando contestes una llamada o videollamada, **lo primero que debes hacer es identificarte y saludar al cliente.**

Por ejemplo:

"buenos días, habla con... (nombre y apellido) ...
¿en qué le puedo servir?
¿con quién tengo el gusto de hablar?"

Ante su necesidad (duda, queja, petición), debes **proporcionar información precisa, sin rodeos.**

Existen ocasiones en las que el cliente no tiene razón o no se le puede ayudar. Si este es el caso, **utiliza siempre un tono tranquilo para conciliar la cuestión.**

Si es necesario pedirle al cliente que espere, debes:

- Pedirle autorización para hacerlo
- Explicarle por qué debe esperar
- Decirle el tiempo aproximado que deberá esperar

Cuando retomes la llamada, agradécele que haya esperado.

ASISTENCIA TELEFÓNICA Y POR VIDEOLLAMADA

Si la situación no puede solucionarse por otra área o departamento, **transfiere la llamada a un supervisor.**

Recuerda, en todo momento:



Trata al cliente con amabilidad.



Cuida tu imagen personal (en el caso de videollamadas).



Utiliza un tono de voz pausado y neutro. Habla de manera clara, para que el cliente entienda perfectamente lo que le dices.

Si en ese momento no le puedes dar una solución al cliente y la persona responsale del asunto no puede atender-le, debes:

- Explicar la ausencia de dicha persona de forma positiva y breve.
- Decirle al cliente en cuánto tiempo, aproximadamente, regresará la persona quele puede ayudar.
- Si el cliente no tiene tiempo de esperar en la línea, dile que puede llamar en cuanto la persona regrese; o bien, puedes pedirle al cliente sus datos de contacto para que se le devuelva la llamada en un lapso no mayor a 48 horas.