



Comunicación

- Proceso profesional en Contact Center

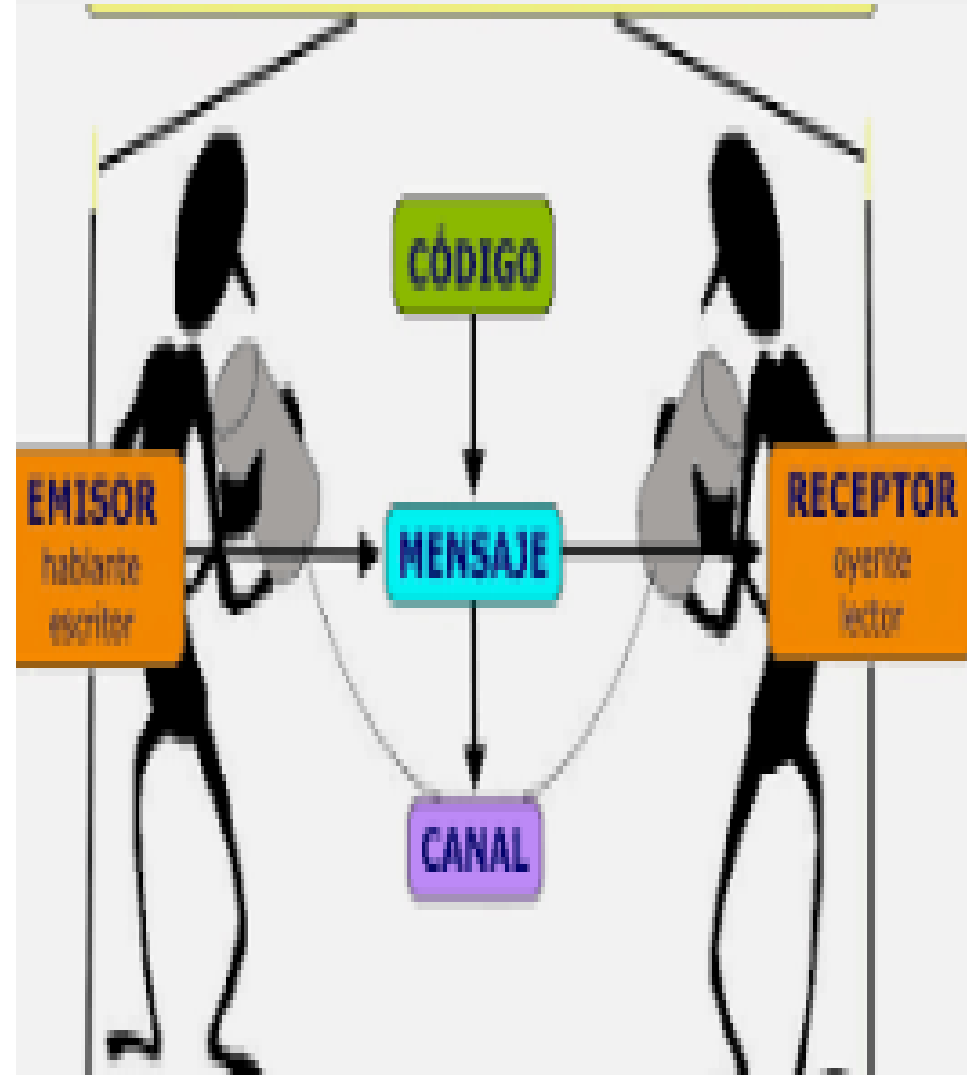
¿Qué es la Comunicación?

- Proceso de transmisión de información entre emisor y receptor.
 - Busca comprensión y generación de respuesta.
 - Contact Center: generar confianza y decisión.



Elementos de la Comunicación

- Emisor (asesor)
- Receptor (cliente)
- Mensaje
- Canal
- Contexto
- Retroalimentación
(feedback = respuesta al ciudadano)





Características de la Comunicación Efectiva

- Clara y precisa
- Empática
- Persuasiva
- Bidireccional
- Oportuna

Características de la Comunicación Efectiva

Característica	Explicación	Ejemplo en ventas
Clara	Mensaje sencillo y entendible	“El crédito tiene una tasa fija del 1.5% mensual”
Precisa	Sin rodeos innecesarios	No usar tecnicismos complejos
Empática	Entender al cliente	“Entiendo que le preocupe el valor de la cuota”
Persuasiva	Convencer sin presionar	Mostrar beneficios reales
Bidireccional	Ambas partes participan	Escuchar antes de responder
Oportuna	En el momento adecuado	Ofrecer renovación cuando está por vencer el contrato

Historia de la Comunicación

- **Etapas primitivas:** gestos y sonidos.
- **Escritura:** papiros, cartas.
- **Imprenta:** masificación del conocimiento.
- **Teléfono (1876):** comunicación inmediata.
- **Internet (siglo XX):** comunicación digital.
- **Omnicanalidad actual:** integración de múltiples canales
 - (teléfono, redes, chat, correo, WhatsApp).



TIPOS de COMUNICACIÓN



Tipos de Comunicación

- ❖ Verbal (palabras habladas)
- ❖ No verbal (tono, gestos)
- ❖ Escrita (correo, chat)
- ❖ Formal
- ❖ Informal

Funciones de la Comunicación en Ventas



- Informar
- Persuadir
- Recordar
- Motivar
- Fidelizar

Call center, principalmente se usa para:

- ✓ Generar confianza
- ✓ Identificar necesidades
- ✓ Resolver objeciones
- ✓ Cerrar ventas

Comunicación en Proceso Comercial

- Detectar necesidades
- Presentar propuesta de valor
- Superar objeciones
- Cerrar ventas
- Fidelizar





¿Qué es una Objeción?

- Duda o resistencia antes de comprar.
 - Ejemplos: precio alto, no tengo tiempo, lo voy a pensar.

Objetivos de la comunicación en ventas

- Detectar necesidades
- Presentar propuesta de valor
- Manejar objeciones
- Cerrar la venta
- Fidelizar al cliente

Retroalimentación (Feedback)

- Respuesta del cliente al mensaje.

Positivo: “Me interesa”

Negativo: “No me convence”

Neutro: “Déjeme revisarlo”

Encuestas de satisfacción

NPS (Net Promoter Score =
Índice de recomendación)

Calidad de llamada



Dinamismo y Contexto

- La comunicación cambia según el cliente.
 - Influyen cultura, edad y situación económica.
 - Adaptación del discurso comercial.

No se habla igual en:

- Una cobranza
- Una venta en frío
- Una retención



Medios de Comunicación Modernos



- Redes sociales
 - WhatsApp Business
 - Chatbots (robots automatizados)
 - Email marketing
 - CRM (Gestión de clientes)

El contexto influye en:

- Cultura
- Situación económica
- Edad del cliente
- Momento del contacto

Ejemplo:

No se comunica igual a:

- Un joven por WhatsApp
- Un adulto mayor por teléfono

Canales en Contact Center

- Llamadas telefónicas
 - Chat web
 - Correo electrónico
 - SMS
 - Redes sociales



Canales en Contact Center



Canal	Uso	Ventaja
Llamada telefónica	Ventas, cobranza	Cercanía y persuasión
WhatsApp	Seguimiento	Rápido y directo
Chat web	Atención inmediata	Multitarea
Correo electrónico	Formalización	Evidencia escrita
SMS	Recordatorios	Alto nivel de apertura
Redes sociales	Atención y marketing	Imagen de marca

Comunicación efectiva en Contact Center

Debe cumplir:

- Guion estructurado (script)
- Escucha activa
- Manejo emocional
- Tono adecuado
- Argumentación sólida
- Cierre claro

