

Técnicas de sondeo en entornos de Contact Center

(Basado en el arte de hacer preguntas efectivas)

Las técnicas de sondeo son herramientas que utiliza el asesor para **obtener información precisa del cliente**, comprender su necesidad real y brindar una solución adecuada. No se trata solo de preguntar, sino de **preguntar estratégicamente**.

1. Preguntas abiertas

- ¿Qué es?
 - ¿Para qué sirven?
 - Ejemplo:
-

2. Preguntas cerradas

- ¿Qué es?
 - ¿Para qué sirven?
 - Ejemplo:
-

3. Preguntas de sondeo o profundización

- ¿Qué es?
 - ¿Para qué sirven?
 - Ejemplo:
-

4. Preguntas de confirmación

- ¿Qué es?

- ¿Para qué sirven?
- Ejemplo:

5. Preguntas de aclaración

- ¿Qué es?
- ¿Para qué sirven?
- Ejemplo:

6. Preguntas de alternativa

- ¿Qué es?
- ¿Para qué sirven?
- Ejemplo:

7. Preguntas de control

- ¿Qué es?
- ¿Para qué sirven?
- Ejemplo:

8. Preguntas de recapitulación

- ¿Qué es?
- ¿Para qué sirven?
- Ejemplo:

9. Preguntas hipotéticas

- ¿Qué es?
- ¿Para qué sirven?
- Ejemplo:

10. Preguntas de validación emocional

- ¿Qué es?
- ¿Para qué sirven?
- Ejemplo:

Idea clave como instructor

Un buen asesor no es el que más habla, sino el que **mejor pregunta y escucha**.
El uso adecuado de estas técnicas impacta directamente en indicadores como:

- FCR (resolución en el primer contacto)

- TMO (tiempo de atención)
- Satisfacción del cliente