

En su día a día, en particular cuando está en comunicación con un cliente, resulta esencial tener una actitud profesional y respetuosa en cada instante, y adoptar algunas reglas.

La Trama de una entrevista de calidad

Para realizar una entrevista telefónica de calidad con nuestros clientes, se recomienda seguir la misma trama, a saber:

- Me presento e identifico mi interlocutor
- Compruebo, completo y corrijo sus datos personales
- Descubro su solicitud
- Le pregunto y reformulo si es necesario
- Aporto la solución
- Concluyo asegurándome de haber respondido a la totalidad de sus solicitudes
- Me informo de la existencia de su espacio personal
- Le ruego que conteste al cuestionario de satisfacción que le enviaremos al final del intercambio

Las bases

Principios sencillos, pero importantes que también le ayudarán a mantener una entrevista telefónica de calidad, a saber:

- No olvide que, como interlocutor del cliente representa la empresa, así como la imagen que puede tener de su empresa. En la mayoría de los casos, será la única persona de la empresa en tener contactos con nuestros clientes,
- Manténgase profesional desde el comienzo hasta el final de su entrevista, por respeto de su cliente.
- Conteste a sus llamadas privadas durante su momento de pausa,
- Conteste a las preguntas de sus colegas o de sus superiores al final de su llamada con el cliente,
- No coma durante una llamada con un cliente
- Actualice los datos del cliente durante la entrevista para ser más eficaz en el tratamiento de las llamadas,
- Apunte en la página del expediente a la vez que habla con el cliente, para evitar olvidar las informaciones esenciales y ser más eficaz en la duración de la llamada.
- Sin embargo, no olvide que está prohibido estrictamente anotar en la página del expediente cualquier comentario que no esté relacionado con la gestión del expediente del cliente.

Para concluir

Mi cliente debe sentirse único y ser tratado con respeto y empatía, como a usted le gustaría ser tratado durante un contacto con uno de sus servicios de atención al cliente.

Y no olvide, la sonrisa se oye por teléfono, por lo tanto, es importante atender la llamada con una sonrisa para dar una imagen positiva y crear un clima favorable

