

GUÍA RÁPIDA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



La atención al cliente es uno de los pilares más importantes de una compañía, sea del sector que sea, es su cara visible al resto del mundo, quien gestiona la comunicación directa con los usuarios y quien además, puede conseguir incrementar los beneficios. Es sin lugar a dudas una característica de calidad.

QUÉ ES ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente se refiere a **la actividad en sí que se lleva a cabo, es decir, atender, responder las dudas, solucionar problemas**. Todo el proceso que abarca esta comunicación, desde la bienvenida, la presentación, el cierre... el ciclo de vida en el que el usuario se encuentra con nosotros. **Un ejemplo puede ser nuestro chat online**, el centro de ayuda en el que el equipo de soporte de Instasent te responde en cuestión de minutos a tus cuestiones.

CUÁLES SON LAS DIFERENCIAS CON EL SERVICIO AL CLIENTE

La atención al cliente y el servicio al cliente son términos muy similares pero realmente no significan lo mismo. El servicio al cliente se refiere más a **acciones específicas para el usuario o el cliente.** Pongamos de ejemplo un hotel, en él existen algunos trabajadores que te llevan el equipaje a la habitación, te llevan comida, limpian la estancia.... estas actividades son las propias del servicio al cliente.

En el post de hoy vamos a centrarnos en la atención al cliente y en las diferentes técnicas que existen para llevar a cabo un trabajo efectivo y con buenos resultados. Las personas encargadas de la atención al cliente son quienes resuelven las dudas a todos los usuarios que contactan por las diferentes vías de comunicación, las que ayudan con el proceso de compra y en definitiva la gran ayuda para todos los clientes.

CUALIDADES DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE

Cualquier persona no puede ser la encargada de llevar la responsabilidad de la atención al cliente. Piensa que este equipo es en muchas ocasiones, el escaparate de tu compañía y es por eso que no debes dejarlo al azar. La persona o personas encargadas, deberán llevar una línea de comunicación y una especie de “libro de estilo” a la hora de desarrollar su función.

PACIENCIA

Debe ser una persona o un equipo paciente ya que en muchas ocasiones pueden encontrarse con momentos tensos y complicados y tienen que dar siempre su mejor cara para llegar a solucionar los problemas del usuario.

EMPATÍA Y SABER ESCUCHAR

Lo ideal es que sepa ponerse en el lugar del otro para entenderle en todo momento e intentar solucionar su duda lo antes posible. En algunas ocasiones puedes encontrarte con problemas poco normales y tienes que tener toda la información posible para ayudar al que está detrás.

MEMORIA

Esto dependerá de la empresa para la que trabajes pero lo ideal es que te quedes siempre con el nombre de la persona con la que estás hablando. Si le llamas siempre por su nombre notará confianza y cercanía en ti y será mucho más sencillo todo el proceso.

DOTES COMUNICATIVAS

Es obvio que alguien que está trabajando con clientes y usuarios **tiene que ser un buen comunicador**, que sepa relacionarse con quien tiene detrás del teléfono, email, chat o mostrador y que sepa hablar de forma clara para despejar todas las dudas.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Hay que ser rápido y resolutivo, es una de las cualidades más destacadas de una buena atención al cliente. El usuario es lo que busca, que a través de una llamada le expliquen las cosas que necesite y le solucionen las dudas.

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA Y SUS PRODUCTOS

Sin duda hay que conocer al milímetro la compañía en la que se trabaja para que no te pillen desprevenido en ninguna pregunta y que puedas dar soluciones reales y sinceras a tu cliente.

PEQUEÑA GUÍA DE CONSEJOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Si estás empezando y quieres desarrollar un departamento de atención al cliente efectivo y con resultados, te recomendamos que sigas los pasos de esta guía de buenas prácticas.

1. LAS PERSONAS ENCARGADAS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEBERÁN SER MUY PROFESIONALES.

Aunque esto parezca una evidencia, no hay que pasarlo por alto ya que al fin y al cabo son los que dan la cara por ti, los que hablan con los clientes y los que pueden perderlos o conseguirlos.

Necesitas saber cómo están haciendo su trabajo para ver si es lo que buscas para tu empresa.

2. DA LA IMPORTANCIA QUE SE MERECE AL CLIENTE.

Es recomendable no tratar a los usuarios de forma borde y poco amable, ya que tienes que transmitirles confianza y profesionalidad para que vean que estás allí para ayudar en todo lo que necesiten. **El respeto siempre debe ser la clave.**

3. UTILIZA TODAS LAS TECNOLOGÍAS QUE PUEDas.

El servicio de atención al cliente hoy en día va mucho más allá que comunicarse a través de un teléfono o de un email. Son muchas las herramientas para llevar a cabo este proceso. Hablaremos de algunas de ellas en el apartado de “Como mejorar la atención al cliente”. El modelo de consumo está cambiando y uno de los

resultados de esto es que los clientes y usuarios se están acostumbrando a comunicarse desde cualquier canal posible, el más cómodo para ellos o el que encuentren a mano.

4. RECOGE TODOS LOS DATOS QUE TE SEA POSIBLE PARA PODER DAR UNA SOLUCIÓN EFICIENTE.

Si tienes toda la información sobre la mesa será mucho más fácil que ayudes al cliente o le asesores de la mejor manera posible. Por eso es importante que conozcas en profundidad la compañía en la que trabajas, cada detalle, cada producto o servicio, el target... **todo te vendrá bien a la hora de gestionar tu trabajo.** Es importante que tras finalizar el contacto con el usuario, apuntes todo lo que creas que es necesario para ir mejorando detalles de la compañía o de la herramienta, las opiniones de los que están detrás son esenciales para ayudarnos a avanzar.

5. EL CLIENTE COMO CENTRO DE LA ESTRATEGIA.

Es sin duda el protagonista de todo el proceso. Es a quien le debes prestar tu atención y si todo va bien tendrás un buen resultado. Si por ejemplo, te está preguntando por las características de un producto y le respondes correctamente exponiendo además los beneficios del mismo, es probable que acabe comprándolo y eso, aunque no sea el principal, debe ser uno de tus objetivos clave.

6. BUENA COMUNICACIÓN CON EL RESTO DE DEPARTAMENTOS.

Es esencial que tengan buena relación con el resto del equipo, ya que seguramente tengan que trabajar juntos para ayudar al cliente. Muchos usuarios llaman o escriben al servicio de atención al cliente cuando tienen algún problema con la web por ejemplo y es

probable que los errores de los que te hablan tengas que consultarlos por ejemplo con los informáticos de la compañía.

O puede ocurrir que se genere un fallo en una factura y tengas que hablar con el departamento de finanzas. Si lo piensas, todo está relacionado y lo más conveniente es que tengas buena comunicación y sepáis trabajar en equipo para darle al cliente lo que busca.

TIPOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Existen algunas tipologías de atención al cliente dependiendo del canal que utilicen para comunicarse:

- **Atención al cliente presencial.** Se refiere a la atención más directa con el cliente, el cara a cara. Esto es más común en negocios físicos como tiendas, hoteles, agencias de viajes, clínicas médicas... El usuario acude presencialmente al lugar en cuestión y allí le atienden ya sea sin esperar o a través de un número de espera. Es la atención al cliente más clásica.
- **Atención al cliente telefónica.** Una de las maneras de atender a los usuarios, solucionar sus dudas, ayudarle en el proceso o en la entrega es a través del teléfono. Es sencillo porque hoy en día todo el mundo tiene un teléfono móvil con el que marcar de forma instantánea toda la información que desee. Incluso muchas compañías pequeñas o medianas aceptan a atender dudas vía WhatsApp.
- **Atención al cliente vía email.** Es también una de las tipologías de atención al cliente más utilizadas, las compañías siempre te facilitan un correo electrónico para que contactes con ellas y especifiques a través de él todos los datos necesarios.

Generalmente es un sistema que funciona muy bien y las respuestas suelen ser rápidas. Pero esto como siempre, depende de la seriedad y el nivel de compromiso que tenga cada departamento.

- **Atención al cliente virtual.** Es una de las formas que más se estilan actualmente ya que el ecommerce y las webs inundan el día a día y tienen que facilitar el soporte de una forma cómoda y rápida. Por eso seguro que has visto ya en muchas páginas un chat online mediante el cual puedes hablar de forma muy cómoda y sobre todo, instantánea. Ese tipo de comunicación sin duda tiene un gran éxito tanto entre los usuarios como en las empresas por su inmediatez y efectividad.

En esta tipología de atención al cliente podríamos incluir la que se realiza actualmente a través de las redes sociales. Muchas empresas ofrecen a opción de responder dudas a través de sus cuentas de Twitter o Facebook. El cliente está en ellas, por lo que cuando se sube alguna foto del producto suelen aparecer comentarios preguntando por él. Lo ofrezcas como opción o no, se convierte en un canal más de atención al cliente.

ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La organización de un equipo de atención al cliente puede variar dependiendo del número de empleados que haya en la compañía, del presupuesto destinado a esta acción o la importancia que tenga la atención al cliente en esa empresa.

Vamos a centrarnos en las compañías que si necesitan este departamento. Como mínimo tiene que haber una persona que lo gestione y **si existen varias es importante que cada una cumpla**

una función específica para que se pueda avanzar en el trabajo.

Pongamos como ejemplo que son 3 personas las que se encargan del departamento de atención al cliente de una tienda online de gafas de sol.

El **empleado 1 se encargará de recibir todas las peticiones** que han llegado vía email, teléfono o la vía que utilicen e irá gestionando la primera fase, la de saber qué ocurre y qué quiere conseguir el cliente y según esas respuestas las derivará al empleado 2 o 3, ya que cada uno tendrá una función en el departamento.

El **2 será el encargado de meterse de lleno en la atención con ese cliente**, hablar exactamente de qué es lo que está ocurriendo y solucionarlo directamente con ellos.

El **número 3 puede ser quién sepa si todo ha ido bien**, cómo le ha parecido el proceso, conseguir el feedback del cliente una vez ha llegado el producto a su destino. También gestionará todo lo referente al envío y hablará con la empresa de envíos. Conocer el resultado le ayudará a explicar al resto del equipo qué es lo que está fallando o qué está funcionando.

EJEMPLOS DE BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Qué es una buena atención al cliente? Seguro que en tu día a día te has encontrado con casos de buena atención al cliente pero también de mala... Por suerte cada vez se está dando más importancia a este tema porque las compañías empiezan a ver que conseguir buena reputación e imagen es clave para llegar a buenos resultados.

La manera en la que se atiende a un cliente suele transmitir muy bien la filosofía de la empresa y eso puede gustar mucho a los clientes. Hay ejemplos de atención al cliente que terminan siendo muy efectivos. Vamos a ver dos ejemplos de atención al cliente directa vía Twitter.

TELEPIZZA

Son populares por su comunicación en redes sociales. Su público suele ser joven y son usuarios de Twitter por eso se comunican a través de este canal.



AMAZON

El gigante del comercio electrónico tiene una cuenta propia solamente para el soporte y en ella atienden directamente a cualquier cliente que quiera escribir. Las empresas cada vez más grandes están haciendo este tipo de prácticas.



customer service

customer service

Tweets 2,14 M Siguiendo 54 Seguidores 145 mil Me gusta 10,5 mil

Amazon Help @AmazonHelp

We answer Amazon support questions 7 days a week. Support available in English / Deutsch / Español / Português / Français / Italiano / 日本語

amazon.com/help

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

Amazon Help @AmazonHelp · 12 feb.
@varun0111 Our apologies for the trouble with the delivery team, please report this to us here: amzn.to/1pfrmmZR and we'll have this reviewed. ^SA

Traducir del inglés

7 1 2

Amazon Helo @AmazonHelp · 10 feb.

Si eres de los que todavía no le dabas la importancia suficiente a este departamento te instamos a que lo hagas y pruebes todas las posibilidades que hay en él.