

13.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA



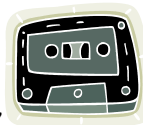
Cuando un ciudadano hace contacto telefónico , en general busca realizar algo concreto e importante, sea que requiere información o necesita algún trámite administrativo, pues sigue siendo uno de los medios más confiables e importantes. Cuando la atención no es buena puede volverse un



punto crítico para la institución. Hasta hace relativamente poco tiempo, la atención telefónica era poco considerada en las instituciones, se le daba poca importancia e, incluso, ocupaban cualquier rincón. Por lo mismo, se daba poca capacitación a quienes se hacían cargo de dicha atención y poco



importaba si tenían verdadera vocación de servicio. Hoy día tienen una enorme relevancia en todas las organizaciones. Ahora ya cuentan con



apoyo de tecnología , buzones de voz , llamada en espera, etc., lo que permite una mejoría en la atención, siempre que haya la capacitación adecuada para su aprovechamiento y uso correcto.

Elementos para una atención de calidad

1. Mensajes automáticos de espera.



Pensarlos en beneficio del ciudadano, que su espera sea corta, que le agilice el acceso a la atención que busca.

2. Mensajes de bienvenida.

Que le aclaren al ciudadano el lugar al que donde llama, corto, amable, claro y profesional.



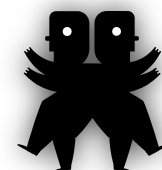
3. Capacitación de los operadores telefónicos.



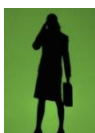
Es indispensable que quienes atienden vía telefónica tenga la capacitación adecuada, que sepan ser atentos, educados, amables, lo que permita que el ciudadano perciba una buena imagen.

4. Proponer opciones alternativas.

Cuando el área que el ciudadano quiere contactar presenta conflicto por exceso de demanda, tener salidas alternas que ofrecer; empezando por decirle que la persona que busca está muy ocupada, por lo que podría tardar en darle



atención determinado tiempo , preguntando si quiere



esperar, ya que volver a llamar podría significarle más espera; se puede ofrecer que lo atienda alguien más –cuando eso es posible- o la alternativa de devolverle la llamada.

5. Poner atención al motivo de la llamada.



Es indispensable evitar lo más posible que el ciudadano deba repetir más de una vez el motivo de su llamada. Debe bastar con decirlo a quien le reciba la llamada y éste a su vez comunicarlo a los demás con quienes deba

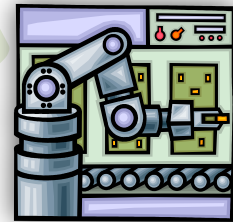
hablar el ciudadano, evitando que éste deba repetirlo.



6. Automatizar los sistemas.



La idea del uso del teléfono es precisamente darle atención expedita al ciudadano, por lo que el tenerlos sonando sin quien los responda es un contrasentido. Cuando la persona encargada de dicha atención debe ausentarse, debe estar previsto en el sistema de respuesta telefónica, evitando esperas inútiles. Esto aplica también a la respuesta de buzón de voz o retorno de llamadas hechas por los ciudadanos, debe darse la prioridad que corresponde, de lo contrario, se pierde efectividad y peor aún, la confianza del ciudadano.



7. Operadora automática.



Poner una operadora automática es una excelente

alternativa, en tanto ésta no se convierta en otra barrera para el ciudadano en busca de atención. Debe proveerle la alternativa de agilizar la respuesta a su llamada,





manteniendo la alternativa de la operadora que lo atiende. Si





Se convierte en una permanente imposibilidad de comunicación, la calidad en la atención que reciba será percibida como mala.




Existen bases de datos que permiten definir quién atendió anteriormente a la persona que llama nuevamente, o bien directamente al departamento que requirió antes. En casos en que, quien opera la

atención telefónica,  debe estar en constante movimiento, 

la opción de la movilidad  en la telefonía  se hace necesaria, o bien a través de un enrutador.

8. Tiempo de respuesta.


En la medida que tomamos demasiado tiempo en dar respuesta a las necesidades e inquietudes del ciudadano al que atendemos, implicara, necesariamente, que otros

deban  esperar demasiado tiempo. Por tanto, es indispensable que el servicio que ofrecemos sea

expedito .

Es tan sencillo como pensar en las personas a las que atendemos, en la necesidad que tienen de comunicarse y ser atendidos, en definitiva, lo que hará que el servicio dado sea de calidad.

Tips para la atención telefónica:

- ✓ El  saludo es de extrema importancia: debe ser cordial y tomar la iniciativa. La sonrisa también se escucha, el tono de la voz cambia y se hace más atractiva. No se puede ser negativos si se sonríe.



- ✓ Presentarnos correctamente e identificarlo repitiendo su nombre (de preferencia) haciéndolo sentir que no es un número más.

Tono de voz amable y cordial. La voz es clave:

Ante reclamaciones, tono tranquilo.
Para hacer contacto, tono cálido.
Entendiendo necesidades, tono seguro.
Para ser elocuentes se debe hablar lento.
La dicción es imprescindible.



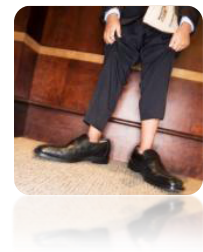
Ser un escucha activo, tratando de percibir los motivos que lo llevan a llamarnos, haciendo las preguntas adecuadas. Recordar que nada nos gusta más que sentir que nos escuchan.



Ser capaces de manejar llamadas bajo presión.

Responder con claridad y solvencia.

La clave de la empatía y el entendimiento está en parafrasear al ciudadano para asegurar que entendemos lo que requiere.



Transmitir tranquilidad y seguridad que le lleven a sentir que su requerimiento será atendido.



Evitar el uso de superlativos y diminutivos, así como de expresiones negativas.

