TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Seminario - Taller

Objetivo:

- Que los participantes del seminario, aprendan e internalicen, técnicas para una adecuada atención al USUARIO
- Logren incorporar herramientas para el manejo de diferentes perfiles de USUARIOS y situación difíciles que puedan presentarse con cada uno.

Reflexionemos …

- ¿Qué significa la palabra SERVICIO?
- ¿Por qué es importante satisfacer al USUARIO?
- ¿Qué entiende por satisfacer a los USUARIOs?

Comparemos un poco…

¿Por qué el sector privado desea satisfacer a sus usuarios?

ES RENTABLE

- Aumentan su recaudación anualmente manteniendo y generando nuevos USUARIOs

- Las empresas que brindan un excelente servicio aumenta sus ingresos un promedio del 6% anual respecto al 2% de las que no lo hacen

CREA USUARIOS SATISFECHOS

- El 15% de los USUARIOs cambian de proveedor para conseguir un mejor producto
- El 15% de los USUARIOs lo hacen a causa del precio
- El **70%** de USUARIOs cambian su proveedor para lograr una calidad de servicio mejor
- Las personas que están satisfechas se lo comunicará al menos a 5 personas
- Las personas que están insatisfechas se lo comunicará al menos a 9 personas

NOS DIFERENCIA DE LA COMPETENCIA

- El valor agregado que te diferenciará de otros canales de venta
- Diferenciación en:
  - Atención personalizada
  - Asesoramiento
  - Relación con los USUARIOs
  - Conocer a los USUARIOs
  - Llamarlos por el nombre
  - Conocer a su familia

MULTIPLICA LOS USUARIOS

- El “boca a boca” positivo es fundamental para multiplicar tu cartera de USUARIOs
- A nadie le crees más que a una amiga recomendando un negocio
- Invertir en calidad de atención te asegura mantener a tus USUARIOs actuales y MULTIPLICARLOS

CÓMO SATISFACER AL USUARIO

- DEBATE:
  - ¿Qué hace diariamente para satisfacer las necesidades de los USUARIOS?
  - ¿Por qué es importante que el USUARIO esté satisfecho?
  - ¿Qué logramos teniendo USUARIOS satisfechos?

¿Cómo sería un servicio de CALIDAD EXCELENTE?

- CERO DEFECTOS
- CERO QUEJAS
- CERO PÉRDIDAS DE USUARIOS
- SOLUCIÓN RÁPIDA DE PROBLEMAS
- SATISFACER PLENAMENTE LAS NECESIDADES DEL USUARIO

Psicología del USUARIO

CÓMO EVALÚA NUESTRO SERVICIO

EXPECTATIVAS DEL USUARIO

- Son todas aquellas características del servicio que el USUARIO necesita antes de poseerlo
- Es lo que el USUARIO DESEA OBTENER
- Génesis:
  - Publicidad
  - Experiencias previas
  - Experiencias de otros

PERCEPCIONES

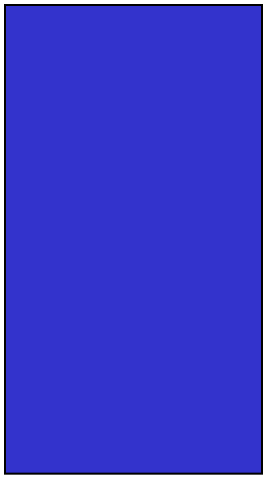
- Es lo que PERCIBE de nuestro servicio
- LO QUE LE DAMOS
- LO QUE LE DECIMOS
- LO QUE HACEMOS
- LO QUE NO LE DECIMOS
- LO QUE NO HACEMOS

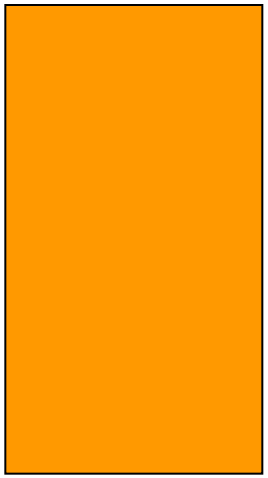
CÓMO SE EVALÚAN LOS SERVICIOS QUE BRINDAMOS

- El USUARIO es quien juzga la calidad del servicio que brindamos
- Depende de las EXPECTATIVAS que tenía el USUARIO
- Depende de las PERCEPCIONES que tiene que el USUARIO al recibir el servicio

TIPOS DE SERVICIO

SERVICIO SATISFACTORIO



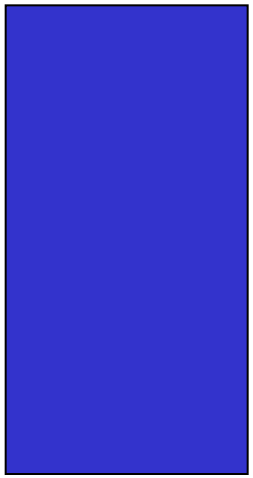


EXPECTATIVAS

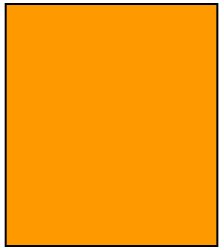
PERCEPCIONES

TIPOS DE SERVICIO

SERVICIO INSATISFACTORIO



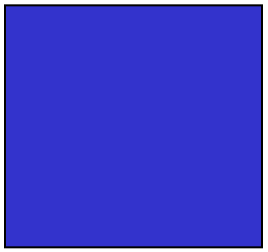
EXPECTATIVAS



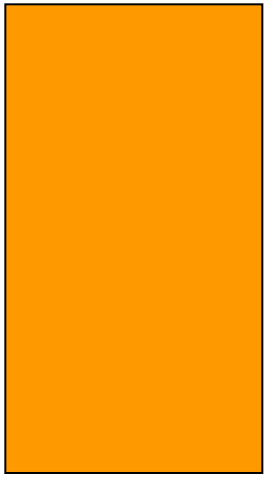
PERCEPCIONES

TIPOS DE SERVICIO

SERVICIO EXCELENTE

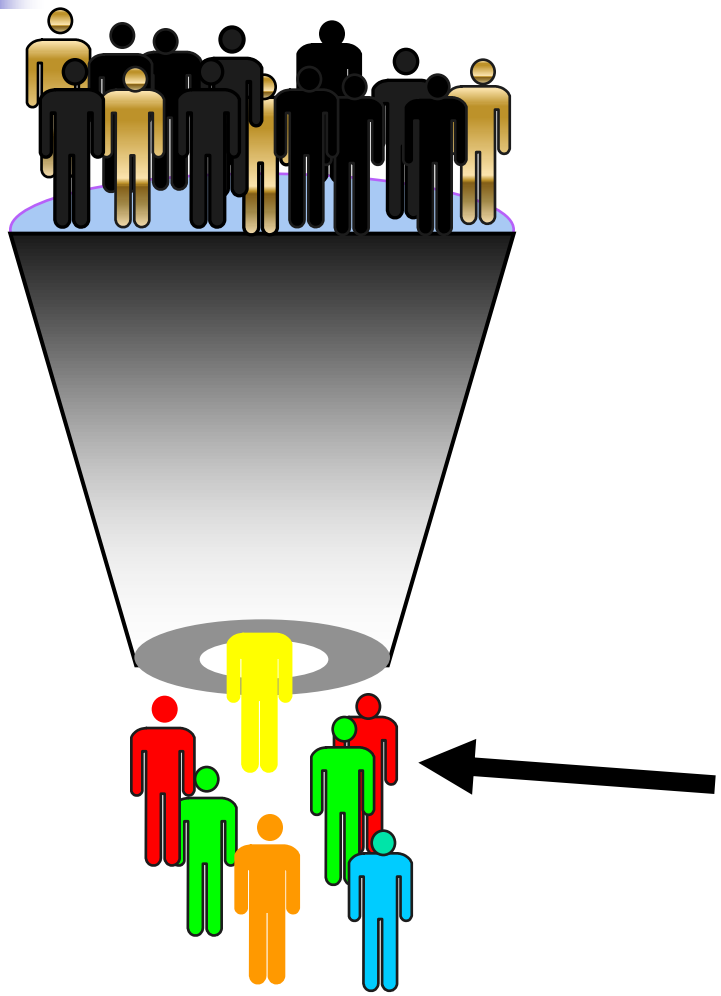


EXPECTATIVAS



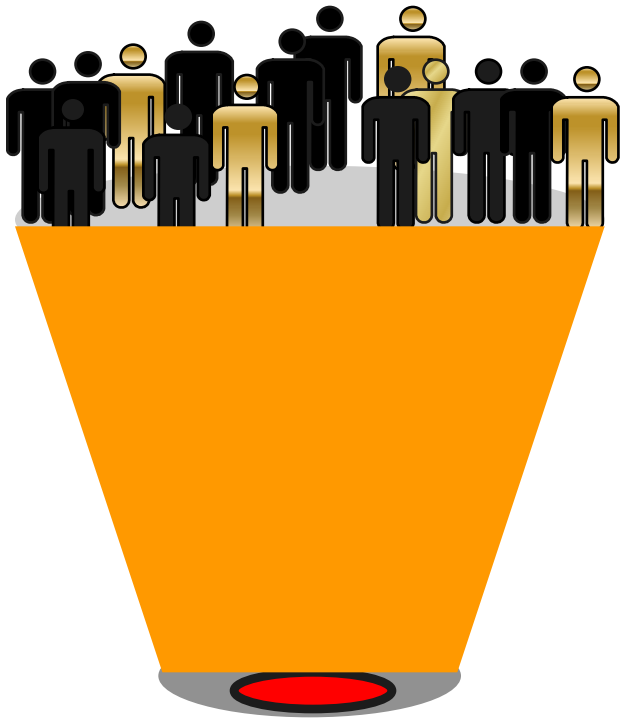
PERCEPCIONES

COMPROMISO



Mal Servicio

COMPROMISO



Servicio Excelente

ETIQUETA DE ATENCIÓN

CÓMO BRINDAR UNA ATENCIÓN DE PRIMERA CLASE

¿Qué sé sobre el Teléfono?

- Es altamente sensible a los sonidos
- Es sensible a las inflexiones de mi voz
- Es sensible a la respiración
- Se puede percibir y emitir sensaciones a través de él
- Es sensible al entorno

- Podemos transmitir

  - ENOJO
  - CANSANCIO
  - ENTUSIASMO
  - ALEGRÍA

Buenos hábitos a desarrollar

- Sonría
  - No olvide que la sonrisa se transmite por teléfono e invita a una comunicación franca con el USUARIO
- Utilice una gramática correcta
  - Aunque el USUARIO utilice frases inapropiadas o modismos particulares con vos, tienes que mantener una comunicación cordial y formal con él.
- Mantenga una buena postura corporal
  - Es de vital importancia tu actitud corporal al momento de atender el teléfono, también se transmite por teléfono
- No tutee al USUARIO

Reglas de cortesía

- Atender las llamadas sin demoras
- Saludo inicial
  - La mejor forma de comenzar la llamada es mediante un saludo inicial corporativo, que presente a la cía, que diga tu nombre y te pongas a su disposición: “Bs.As. Seguros, buenos días, habla xxxx, en qué lo puedo ayudar?”
- Evite dejar a un USUARIO en espera
- Saludo Final
  - “Gracias por comunicarse”
- Evite tecnicismos
- Evite el Uso de muletillas

Con el usuario frente a frente

- Mantener el contacto visual
- Saludar mirando a la persona
- Mantener tu lugar de trabajo ordenado
- La postura corporal debe ser la correcta
- No hacer otra cosa mientras atiende a las personas
- No contestar mensajes de celulares
- Si va a interrumpir la atención debe excusarse

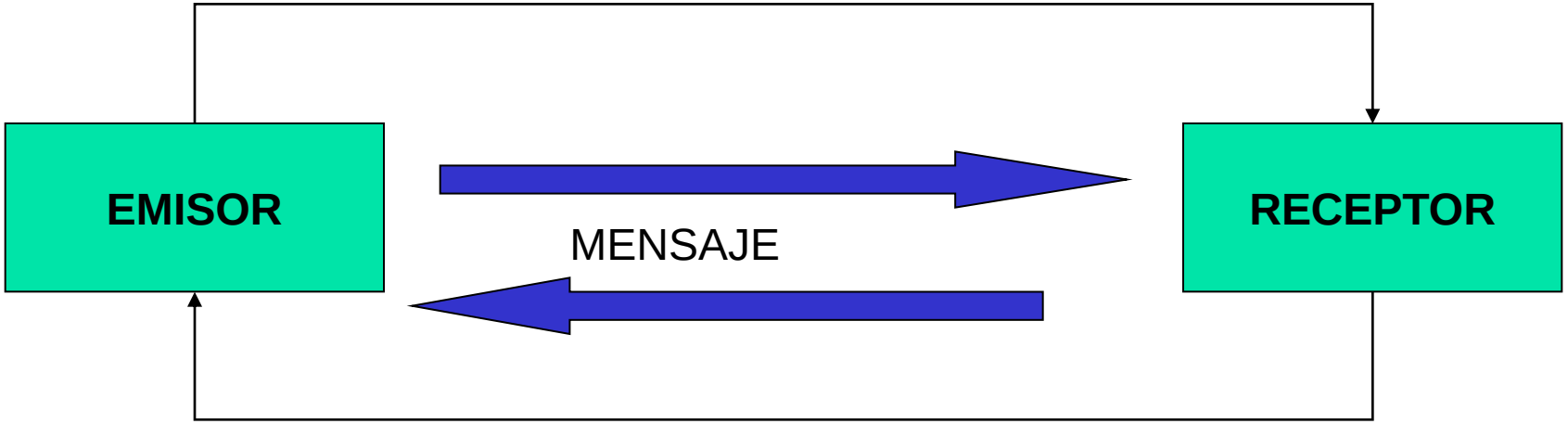
COMUNICACIÓN EFECTIVA

Proceso de comunicación

La comunicación

- **Emisor:** " Quien lo dice…"
- **Mensaje:** "Lo que se dice.."
- **Receptor:** La persona que recibe la comunicación"
- **Canales:** verbal, escrita, gestos…
- **Contexto:** entorno, marco de referencia.
- **Feedback:** informar a una persona del sentimiento de acierto o desacierto que nos ha provocado su conducta

Componentes de la comunicación



RETROALIMENTACIÓN

Dificultades en la comunicación

- **La percepción**
- **Los estereotipos**
- **Los prejuicios**

Leyes de la comunicación

1. El emisor es responsable
2. Códigos y contenidos
3. Coherencia en la emisión
4. El receptor pone la medida
5. La comunicación es cosa de dos

ESCUCHAR:
La escucha activa

¿ Qué pautas utilizas para demostrar la escucha activa?

Proceso de la destreza de responder

- **Respuesta al sentimiento**
- **Respuesta al contenido explicativo**
- **Respuesta a la demanda**

Claves para escuchar mejor

- ✓ **Limita tu propia charla**
- ✓ **Deja hablar al USUARIO**
- ✓ **Empatiza con el USUARIO**
- ✓ **Pregunta. Nunca te quedes con la duda**
- ✓ **No interrumpas**
- ✓ **Concéntrate. Evita distracciones**
- ✓ **Toma notas**
- ✓ **Escucha las ideas. No sólo las palabras**
- ✓ **Desconéctate de tus propias preocupaciones**
- ✓ **Prepárate para escuchar al USUARIO**
- ✓ **No discuta mentalmente**
- ✓ **No saque conclusiones apresuradas**

MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES

Seminario - Taller

Analicemos

- ¿Cómo se siente cuando que el tema que está atendiendo es para una queja?
- ¿Qué piensa del USUARIO mientras se queja?
- ¿Qué piensa de usted mismo mientras atiende una queja?

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

ES UN FAVOR

¿Por qué la queja es un favor?

- Le indica a quién dirigir el esfuerzo
- Muestra los puntos débiles de la empresa
- En muchas oportunidades el USUARIO nos dice cómo solucionar el problema

Algunas estadísticas…

- De cada 26 personas que padecen un problema…sólo 1 llama para quejarse
- Los USUARIOS deben tener 12 experiencias positivas para superar la negativa
- En promedio, un USUARIO le contará su mala experiencia a 9 personas
- Una buena experiencia se la contará a 5 personas
- Las empresas invierten el 95% de su servicio al USUARIO para arreglar fallas
- Mas de la mitad de las gestiones para solucionar problemas, lo empeoran.

MANEJO DE USUARIOS DIFÍCILES

- AMORTIGUAR VERBALMENTE LAS PREOCUPACIONES DEL USUARIO
- OFRECER DISCULPAS
- EMPATIZAR
- DECLARAR QUE DESEA AYUDAR
- PARAFRASEAR AL USUARIO
- EXPLICAR LAS OPCIONES O PREGUNTAR QUÉ DESEA EL USUARIO QUE SE HAGA
- RESUMIR LAS MEDIDAS QUE SE TOMARÁN, TANT POR PARTE DE LA EMPRESA COMO DEL USUARIO
- FINALIZAR LA CONVERSACIÓN EN FORMA AMABLE
- TOMAR NOTAS Y GENERAR ESTADÍSTICAS
- REALIZAR SEGUIMIENTO

PERFILES DE USUARIOS

EL SÁBELO TODO

- ***¿Cómo identificarlo?***
  - Llama para decirle a usted lo que debe hacer
  - Generalmente cuenta su problema con todo irónico
  - Por lo general está bien informado
- ***¿Cómo tratarlo?***
  - No se deje apabullar: Usted es el experto, y Usted debe realizar las gestiones necesarias para que el USUARIO obtenga lo que necesita
  - NO DISCUTA, tome las palabras del USUARIO como punto de partida para su explicación.

EL AUTORITARIO

- ***¿Cómo reconocerlo?***
  - Es el USUARIO que se cree más importante que el resto
  - Muestra desconfianza de que usted la pueda ayudar
  - Generalmente solicita hablar con un supervisor
- ***¿Cómo tratarlo?***
  - Recuerde que NO DEBE TOMARLO COMO ALGO PERSONAL
  - Contéstele con seguridad
  - Contéstele con precisión
  - Repita lo que el USUARIO necesita
  - Demuéstrele todo el tiempo que comprendió lo que necesita
  - Explíquele las acciones que tomará
  - En ningún momento discuta
  - Muéstrese siempre confiado y solvente

EL AGRESIVO

- ***¿Cómo reconocerlo?***
  - Puede tratarse de un USUARIO que haya tenido un problema real con la Cía.
  - Cómo usted es el representante de la cia. El USUARIO se enojará con usted
  - Es alguien que lo maltratará
  - Puede llegar a insultarlo
  - Generalmente agrede a nivel personal
- ***¿Cómo tratarlo?***
  - NO LE PIDA QUE SE CALME
  - Deje que se desahogue porque sólo cuando lo haga estará en condiciones de escucharlo
  - En ningún momento NIEGUE LA RESPONSABILIDAD DE LA INSTITUCIÓN
  - ADMITA EL ERROR y hágale sentir que está haciendo todo lo posible por ayudarlo

TRATAMIENTO DE INSULTOS

- ***Recuerde que el enojo del USUARIO está dirigido a la situación, NO A USTED***
- ***Considere que usted NO es el blanco del enojo, sino que es un pararrayos, que desvía y controla la nueva dirección que tomará el enojo del USUARIO.***
- ***Usted puede y tiene que manejar la situación***
- ***NO DISCUTA***
- ***NO RESPONDA a los insultos del USUARIO***
- ***EVITE enojarse***
- ***NO LO TOME COMO ALGO PERSONAL***
- ***Hable al USUARIO en tono SUAVE y SUTIL***
- ***NO GRITE***
- ***NO LEVANTE LA VOZ para que el USUARIO lo escuche***

¿CÓMO EVITAR EL ENOJO DEL USUARIO?

- ***Escucha***
- ***Muestra EMPATÍA***
- ***Muestra Cortesía***
- ***Muestra Seguridad***
- ***Inspira Calma y respeto***
- ***Hazle saber al USUARIO que entiendes el motivo de su enojo***
- ***Si es necesario, pide disculpas***
- ***Recuerda: "El USUARIO siempre tiene la razón"***
- ***Jamás discutas con el USUARIO***
- ***No hagas un juicio anticipado***

PREMISAS FUNDAMENTALES

- *La discusión basada en posiciones pone en riesgo la relación existente*
- *Ser amable no soluciona nada*
- *Separe a las personas del problema*
- *No haga juicios de valor, no califique, no juzgue*
- *Sea claro en su comunicación*
- *Reconozca y comprenda las emociones*
- *Permita que la otra parte se desahogue*
- *Hable sobre Ud. no acerca de los otros*
- *Los intereses definen el problema*
- *Sea concreto pero flexible*
- *Nunca ceda ante la presión*

7 ERRORES FATALES

- *Falta de preparación*
- *Uso de conductas intimidantes*
- *Impaciencia*
- *Perder los estribos*
- *Hablar de mas*
- *Discutir*
- *Hacer caso omiso del conflicto*

PLAN DE ACCIÓN

- ¿Qué vas a empezar a hacer ?

- ¿Qué vas a seguir haciendo?

- ¿Qué vas a dejar de hacer?

- ¿Qué vas a hacer mejor?