

Atención al cliente en un “Contact Center”

care

OBJETIVO DE NEGOCIO

- Contribuir a la mejora de los resultados del equipo de Técnicos de Atención Telefónica al Cliente::
 - Mejorando sus habilidades en el contacto telefónico
 - Dotándoles de herramientas para la gestión de conflictos con clientes

OBJETIVOS DE DESARROLLO

- Conocer y practicar las habilidades necesarias para identificar actitudes negativas en el cliente y como reconducirlas hacia el compromiso.
- Proporcionar pautas y técnicas necesarias para realizar una argumentación convincente y beneficiosa para cada tipo de cliente.
- Analizar los recursos verbales y no verbales de la comunicación telefónica para hacer un uso eficaz de los mismos en la conversación con el cliente.
- Describir comportamientos concretos y observables para cada situación con el cliente, que permitan a los técnicos gestionar situaciones conflictivas.

Atención al cliente en un "Contact Center"

care

1. Preparación del Programa

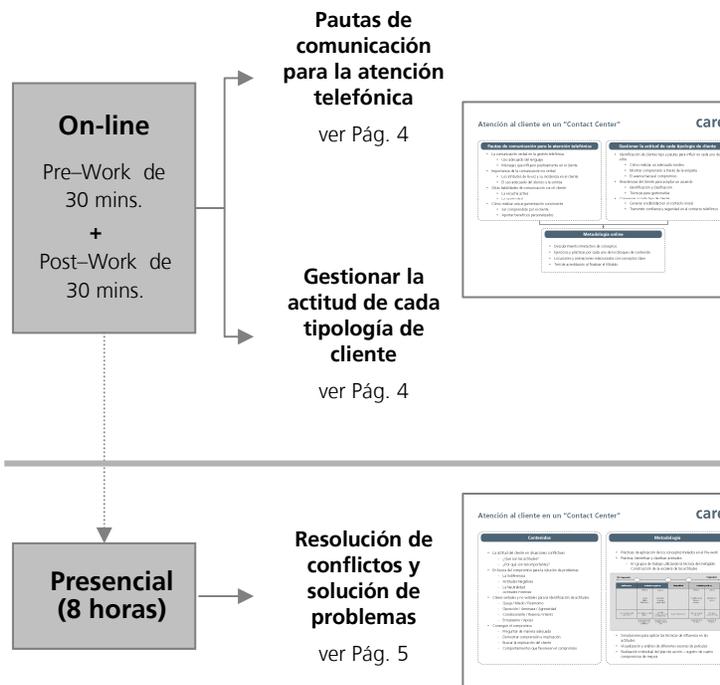
Diseño de la Solución

- Diseño de la formación PRESENCIAL en base a las necesidades concretas:
 - Objetivos del programa.
 - Mensajes que a transmitir en el programa.
 - Objeciones previstas y tratamiento.
 - Material de trabajo (cuadernos de trabajo, casos prácticos reales con grabaciones, planes de acción).
 - Metodologías: trabajos / presentaciones en equipo e individuales, simulaciones, pruebas de habilidades.
- Diseño de la formación ON LINE en base a las necesidades concretas:
 - Diseño de materiales ("scripts") para Pre – work y Post – work
 - Conceptos a trabajar
 - Ejercicios y Test de evaluación
 - Animaciones / locuciones
- Presentación y validación.

SOLUCIÓN CONCRETA para el Equipo de Técnicos

2. Realización del Programa

Contenidos y Metodología



SOLUCIÓN ENTRENADA en el Equipo de Técnicos

3. Seguimiento del Programa

Plan de Acción Individual

- **OPCIÓN A – workshop de seguimiento**
 - Revisión de Planes de Acción en sesiones grupales de 4 horas de duración:
 - Dificultades en la aplicación (compromisos del plan de acción que no se han conseguido)
 - Logros en la aplicación (compromisos del plan de acción que se han conseguido)
 - Pautas de continuidad
- **OPCIÓN B – feed-back individual**
 - Análisis de grabación de dos llamadas x participante (positiva y mejorable)
 - Sesión telefónica de feedback una vez realizada la escucha

SOLUCIÓN DESARROLLADA en el Equipo de Técnicos

Atención al cliente en un "Contact Center"



Pautas de comunicación para la atención telefónica

- La comunicación verbal en la gestión telefónica
 - Uso adecuado del lenguaje
 - Mensajes que influyen positivamente en el cliente
- Importancia de la comunicación no verbal
 - Los atributos de la voz y su incidencia en el cliente
 - El uso adecuado del silencio y la sonrisa
- Otras habilidades de comunicación con el cliente
 - La escucha activa
 - La asertividad
- Cómo realizar una argumentación convincente
 - Ser comprendido por el cliente
 - Aportar beneficios personalizados

Gestionar la actitud de cada tipología de cliente

- Identificación de clientes tipo y pautas para influir en cada uno de ellos
 - Cómo realizar un adecuado sondeo
 - Mostrar comprensión a través de la empatía
 - El avance hacia el compromiso
- Resistencias del cliente para aceptar un acuerdo
 - Identificación y clasificación
 - Técnicas para gestionarlas
- Convencer a cada tipo de cliente
 - Generar credibilidad en el contacto inicial
 - Transmitir confianza y seguridad en el contacto telefónico

Metodología online

- Descubrimiento interactivo de conceptos
- Ejercicios y prácticas por cada uno de los bloques de contenido
- Locuciones y animaciones relacionados con conceptos clave
- Test de acreditación al finalizar el Módulo

Atención al cliente en un "Contact Center"

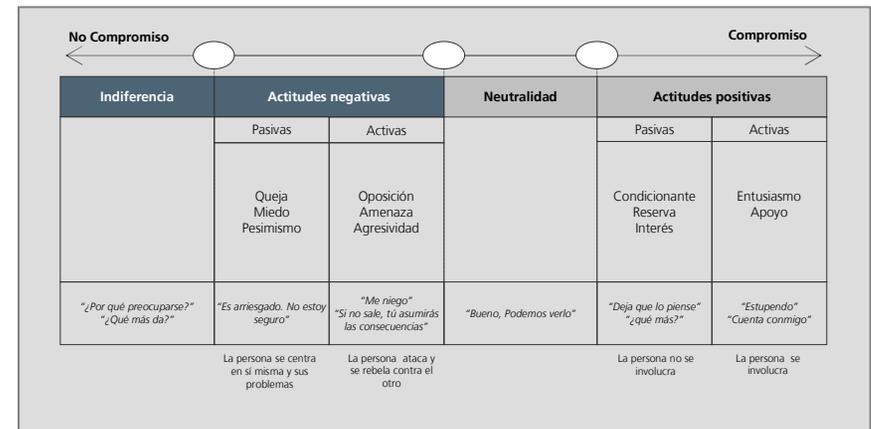


Contenidos

- La actitud del cliente en situaciones conflictivas
 - ¿Qué son las actitudes?
 - ¿Por qué son tan importantes?
- En busca del compromiso para la solución de problemas
 - La Indiferencia
 - Actitudes Negativas
 - La Neutralidad
 - Actitudes Positivas
- Claves verbales y no verbales para la Identificación de actitudes
 - Queja / Miedo / Pesimismo
 - Oposición / Amenaza / Agresividad
 - Condicionante / Reserva / Interés
 - Entusiasmo / Apoyo
- Conseguir el compromiso
 - Preguntar de manera adecuada
 - Demostrar comprensión e implicación
 - Buscar la implicación del cliente
 - Comportamientos que favorecen el compromiso

Metodología

- Prácticas de aplicación de los conceptos tratados en el Pre-work
- Práctica: Identificar y clasificar actitudes:
 - En grupos de trabajo utilizando la técnica del metaplán.
 - Construcción de la escalera de las actitudes



- Simulaciones para aplicar las técnicas de influencia en las actitudes
- Visualización y análisis de diferentes escenas de películas
- Realización individual del plan de acción – registro de cuatro compromisos de mejora