

## CURSO

# SOPORTE AL USUARIO / ATENCIÓN AL CLIENTE

## UNIDAD 3

CONTACT CENTERS Y CALL CENTERS



## PRESENTACIÓN

Durante esta unidad continuaremos profundizando en el perfil del Operador Telefónicos.

Conoceremos la estructura de una llamada y la importancia de satisfacer al cliente durante la misma.

# TEMARIO

1. Atención telefónica
2. Operadores telefónicos
3. Comprender la importancia de satisfacer al cliente
4. Necesidades de los clientes



## 1. - ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la atención telefónica, el primer factor a considerar es que la persona que atiende el teléfono se convierte, en ese momento, en la imagen de la organización.

# 1. - ATENCIÓN TELEFÓNICA

- La actitud personal
- La voz
- La sonrisa
- El lenguaje





## 1. - ATENCIÓN TELEFÓNICA

Un mal servicio de atención al cliente puede generar pérdidas a la empresa, las cuales se muchas veces no son conscientes de los perjuicios que pueden acarrear para su negocio.

## 1. - ATENCIÓN TELEFÓNICA

**La Postura corporal** es fundamental en la atención telefónica de los clientes, porque aunque no sea algo visible, transmite el estado emocional del operador telefónico.





## 2. OPERADORES TELEFÓNICOS

El operador telefónico es la persona encargada de recibir y emitir llamadas a los clientes, según el objetivo que le marque la empresa o el supervisor.





## 2. OPERADORES TELEFÓNICOS

El operador telefónico debe de controlar tanto el lenguaje verbal como el no verbal, teniendo en cuenta en la comunicación con el cliente, el lenguaje, la voz, el vocabulario y la escucha activa.

## 3. COMPRENDER LA IMPORTANCIA DE SATISFACER AL CLIENTE

**Expectativas que un cliente respecto a un producto o servicio:**

1. Básicos
2. Esperados
3. Deseados
4. Inesperados

## 4. NECESIDADES DE LOS CLIENTES

### PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW:

1. Fisiológicas
2. De seguridad
3. Sociales
4. De estima
5. Autorrealización





¡Muchas gracias!