

Buenas tardes alumnos. Bienvenidos al curso de Soporte al Usuario y Atención al Cliente.

En esta primera parte del curso, vamos a arrancar con la definición de atención al cliente, ¿sí? Vamos a arrancar viendo algunos conceptos, adentrándonos y analizando el manejo del concepto básico de lo que comprende la atención al cliente, ¿sí?; esta área tan importante que suele ser un factor fundamental para cualquier organización, empresa o pyme.

Vamos a ver una pequeña introducción el concepto el cliente y, específicamente, qué es la atención al cliente en esta primera parte de la unidad uno, ¿sí?.

En un contexto globalizado, la atención al cliente es una de las pocas herramientas diferenciadoras entre productos y servicios de similares características, ¿sí? Básicamente, la atención al cliente es lo que marca la diferencia entre una organización, empresa o pyme y su competencia, ya que debido a la creciente tendencia en lo que es relacionado a inteligencia emocional para empresas aplicadas a productos, en lo que es relación al usuario, estamos cada vez más trabajando, ¿sí?, en lo que es la experiencia del cliente y no tanto del producto en sí. Ya los productos o servicios que vayan a proveer o a representar el día de mañana, ya tienen una identidad consolidada, ya tienen fue una función, un propósito bien establecido, aprobado y testeado. Ahora se ha avanzado un paso y se está trabajando más en lo que es la experiencia del usuario, en relación a nuestra empresa, organización o pyme, ¿sí?. Tengamos bien presente esto, cuando hablamos de atención al cliente, de soporte al usuario, estamos hablando de una experiencia que la otra persona tiene en interacción con nosotros como seres humanos.

El concepto de cliente.

Todos los procesos, incluidos los referentes a la fabricación y selección de productos y servicios que se ofertan, son influenciados directamente por el cliente, ¿sí?. ¿Qué estamos estableciendo con esto? Básicamente, la relevancia que tiene y el poder que tiene el cliente en sí. El concepto de cliente básicamente, determina la posibilidad de que una organización, empresa o pyme, encuentre su éxito o no, ¿sí? Básicamente, ¿a qué nos referimos? podremos ver que en este último tiempo están surgiendo cada vez más emprendimientos o ideas espontáneas, lo podemos ver en redes sociales, los podemos ver en tendencias a veces en noticias, etcétera, ¿sí?. Pero ahora bien, ¿de qué depende del éxito de estos emprendimientos y que por ahí crezcan y se conviertan en una pyme, futuramente en una empresa o una organización? Básicamente de su relación con los clientes y la capacidad que tengan de poder capitalizar la información que obtengan en esta relación, ¿sí? A la hora de tener un contacto con los clientes, vamos a tener elementos y detalles que nos van a permitir entender si nuestros productos o servicios son los que satisfagan las necesidades de estos clientes, de esta masa de clientes, ¿sí?.

Es algo que también vamos a ir desarrollando un poco al avance de este curso, un cliente es alguien cuyas necesidades y deseos deben ser satisfechos por lo al negociación que la empresa administra y de lo cual recibe un producto o proceso que lo afecta directa o indirectamente. Básicamente, acá estamos hablando un poco más, conectándolo un poco hablamos anteriormente, de cómo nuestros productos y servicios pueden impactar la vida de

nuestros clientes, ya sean de manera directa o indirecta, ¿sí? Por ejemplo, comercializamos autos, ¿sí?, obviamente un auto va a impactar de manera muy directa sobre la vida del cliente, ya que va a ser su medio de transporte o mismo su medio de trabajo, entonces, o mismo también de lo que es, por ahí, por actividades recreativas, ¿sí?. Ahí cómo podemos identificar qué auto es el adecuado para el cliente, porque siempre tenemos que tener esta mentalidad, esta idea, de que a determinado cliente hay un producto adecuado para él y mi responsabilidad, o sea, mi acción, mi capacidad de acción en este entorno de soporte y atención al cliente, es saber identificar en base a la comunicación, a la relación que tenga con mi cliente, cuál es el producto ideal para esta persona, o el servicio, ¿correcto? Básicamente ese es el foco central de cómo el cliente condiciona nuestra actividad laboral diaria en esta área específica de atención al cliente y soporte usuario.

¿Qué es básicamente la atención al cliente? ¿Qué va a requerir nuestras funciones? Primeramente, arrancamos con algo de empatía al escuchar y entender al cliente, esto que hablábamos recién, captar la verdadera necesidad que tiene el cliente, estar dispuestos a ofrecer soluciones, siempre pensemos en estar atentos a ver los planteamientos del cliente como problemáticas que lo aquejan y nosotros como los proveedores de esa solución, los facilitadores de esas respuestas, ¿sí?.

Respetar y ayudar. Tengamos en cuenta esto a la hora de trabajar en soporte y atención al cliente, siempre tenemos que tener en cuenta que el factor humano es clave a la hora de relacionarnos con nuestros clientes. No ver a el cliente solamente como un número, solamente como un ingreso, solamente como un objetivo, un premio a alcanzar, gané determinados clientes, puede ser la diferencia si no verlos de esa forma, a verlos como lo que realmente son, personas con terminadas problemáticas, que están buscando soluciones ¿correcto?.

Apreciar y recordar a el cliente, ¿sí? Básicamente, seguimos trabajando lo que es la parte de la relación, nuestra marca personal, la diferencia que va a marcar entre nosotros como soportes o como atención al cliente es, justamente, la capacidad que tengamos para conectar y relacionarnos con estas personas, ¿sí?, con nuestros posibles o actuales clientes y es lo que marca la diferencia en la mayoría de las organizaciones que, básicamente, tienen una larga vida útil como organización, ¿sí?; Vida útil quiere decir que su negocio presenta un crecimiento importante que o más que importante también es continuo, ¿sí? Básicamente se puede llegar a resolver siempre o reforzar mucho este crecimiento constante, que no decaiga, y esto recae obviamente con atención al cliente y soporte al usuario.

Bien, esto es todo por este vídeo; vamos a avanzar con la segunda parte de la unidad uno.

Nos vemos en el próximo video.