

Bienvenidos alumnos al segundo video de nuestra unidad uno del curso de Soporte al Usuario, es un gusto estar dando clases con ustedes.

Vamos a comenzar ya con la temática del día de hoy. Básicamente lo que vamos a tener en este curso, en esta unidad, en este video en particular, va a ser hablar de diferentes conceptos y diferentes temáticas que nos van a estar ayudando a comprender un poco más cuáles son las habilidades y las mentalidades que debemos tener a la hora de desempeñar un trabajo en un área de atención al cliente o de soporte al usuario. ¿sí? Vamos a comenzar con este concepto que ya considero que es fundamental para desempeñarnos adecuadamente en las funciones de atención al cliente. ¿sí?, que es el concepto circular.

Básicamente este concepto plantea el escenario que nos ayuda a reconocer que todos en algún momento vamos a ser clientes. ¿sí?. Tanto las personas que vienen a ser clientes de la empresa, organización y pyme donde yo estoy ejerciendo el soporte al usuario o atención al cliente, como yo mismo, el día de mañana, si soy cliente de otras organizaciones que me van a proveer de un servicio. ¿sí? Ahora, esto siempre nos ayuda, este concepto nos ayuda a plantearnos interrogantes: ¿Cómo me gustaría a mí ser atendido por una organización, empresa o pyme? ¿Cómo me gustaría que reaccionara el área de atención al cliente o soporte al usuario ante mis reclamos, ante mis quejas, ante mis consultas, ante mis incertidumbres?. ¿sí? Ese es un concepto que básicamente nos permite posicionarnos en los zapatos de la otra persona, pararnos en su lugar y analizar la situación y el contexto que nuestros clientes nos plantean, desde su punto de vista.

Bien, ahora vamos a hablar un poco más de esta, de esta dualidad que hoy. ¿sí? Una persona puede brindar una excelente atención sin servir, mientras que otras pueden dar un buen servicio, sin tratar con las personas. ¿A qué estamos refiriendo acá? Muchas veces, no necesariamente y sobre todo con el crecimiento de las nuevas tecnologías, podemos tener una buena atención con con nuestros clientes, sin proveerles ningún tipo de servicio. ¿sí?, así hacemos referencia mucho a lo que son los primeros contactos con potenciales clientes, es muy probable que el día de mañana no consuman alguno de nuestros productos y servicios, pero la buena atención le da a la persona una sensación de seguridad y confianza, que si el día de mañana llega a necesitar alguno de nuestros productos y servicios, va a ser que seamos su primera opción a la hora de, obviamente, cubrir esa necesidad. ¿correcto? La buena atención genera y sembró en las otras personas el deseo de querer tener una relación continua con nosotros. ¿sí?, después.

Ahora bien, proveer un buen servicio sin tratar con las personas, con esto de que las tecnologías van avanzando. ¿sí? Cada vez el contacto, ¿sí?, se están abriendo canales que son de comunicación no-orgánica, obviamente es comunicación digital sistemas de chats, o mails, telefonías, voziera. ¿sí? Tenemos diferentes modelos de comunicación donde podemos proveer respuestas y atención a los usuarios, a los clientes, sin la necesidad de estar en un contacto físico con ellos, muchas veces sin siquiera escucharlos hablar. ¿sí?

Entonces, hablarlos también de lo que, de lo que es el trato y la resolución, la atención al cliente, el soporte al usuario de, básicamente, tener un trato con estas persona. ¿sí?, a esa, sin tratar directamente con ellos, es un trato un poco más indirecto.

Ahora bien, valen las mismas reglas que en la situación inversa, en la que tenemos atención, pero no tenemos servicio. En este caso estamos teniendo un servicio, un servicio que debemos asegurarnos de que sea un servicio con existencia. Ahora bien, no debemos confundir la excelencia con el perfeccionismo. ¿correcto? No existe el servicio perfecto, pero