

Bienvenidos alumnos al segundo vídeo 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 vídeo 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 yo 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 incógnitas: ¿Cómo me gustaría a mí ser atendido por una organización, empresa o pyme? ¿Cómo me gustaría que reaccione 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 hay, ¿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 esto? Muchas veces, no necesariamente y sobre todo con el crecimiento de las nuevas tecnologías, podemos tener una buena atención con nuestros clientes, sin proveerles ningún tipo de servicio, ¿sí?, acá 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 siembra 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, e-mails, telefonías, etcétera, ¿sí? Tenemos diferentes modelos de comunicación donde podemos proveer respuesta 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, hablamos también de lo que, de lo que es el trato y la resolución, la atención al cliente, el soporte al usuario sin, básicamente, tener un tacto con estas persona, ¿sí?, o sea, 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 excelencia. Ahora bien, no debemos confundir la excelencia con el perfeccionismo, ¿correcto? No existe el servicio perfecto, pero

un servicio excelente, hace que la relación con los clientes prospere; más allá de que sea una relación indirecta, que no tengamos un trato constante con esa persona.

Bien, punto tres, habilidades personales y técnicas. Acá vamos a enumerar algunas de las habilidades personales, habilidades humanas, que nos ayudan a proveer una buena atención al cliente y un correcto soporte a los usuarios que consuman nuestros servicios, ¿correcto? Amabilidad, respeto, sinceridad y cortesía, suelen ser los cuatro pilares que yo considero más relevantes a la hora de hablar de la atención al cliente. Después tenemos responsabilidad, pero un concepto particular de la responsabilidad como capacidad para responder, ¿sí? La responsabilidad, mi responsabilidad es mi capacidad para responder. ¿Qué quiero plantear con esto? Supongamos que el día de mañana viene alguien solicitando información de algún producto, ¿sí?, ¿cuál es mi capacidad para responder, brindarle esa información? Esa es mi responsabilidad, brindarle esa información, ¿correcto? Debemos tener esta mentalidad, porque el día de mañana puede ser que, por ejemplo, obviamente mi responsabilidad en áreas de soporte al usuario va a ser brindar una atención respetuosa, cordial, amena, una buena experiencia para las personas que contacten conmigo; en atención al cliente, mi responsabilidad es tratar de cubrir las necesidades planteadas por mis clientes, ¿correcto? Honestidad ante todo, ¿sí?, tolerancia, confianza y bueno, después lo que es saludar, escuchar, pero volvamos de vuelta al punto de la honestidad, ¿sí? La honestidad representa, básicamente, no sólo honestidad con nuestros clientes, sino también con nosotros mismos. Recordemos esto, los resultados que perduran en el tiempo son esos resultados honestos, ¿sí? ¿En qué sentido? Si yo, supongamos, ¿no?, tengo un producto que cubre determinadas funciones, determinadas necesidades, pero mi cliente veo que podría llegar a concretar la venta si mi producto cumpliera con una condición que, obviamente, no la cumple, pero yo trato de dibujar la situación, yo trato de decirle: “mirá, esto es así”, “esto es así”, “sí, pero fijate que con el tiempo lo vas a solucionar”; se me ocurre algún discurso que lo convenza, ¿sí? Pero la base de este discurso es deshonesto, pues yo sé que mi producto no cubre esa área específica. Lo que va a determinar eso, lo que va a ser la consecuencia a esta falta de honestidad, va a ser que en el proceso del tiempo, mi cliente se moleste, desconfíe de nosotros, perdamos esa relación y al perder esa relación, generamos un impacto negativo sobre nuestra marca sobre, básicamente, la empresa, organización o pyme en la cual estamos trabajando. El área de atención al cliente, el área de soporte al usuario, son los representantes constantes de una organización, empresa o pyme, ¿sí? Son la cara visible, la voz que va a escuchar a la persona que esté del otro lado, ¿sí? Por eso, justamente, la honestidad es un punto clave también.

Y ahora avanzamos. Ya estuvimos hablando también de tolerancia, de tolerancia, confianza, saludar, obviamente, tener un buen trato, una disposición.

Ahora el punto diez, escuchar. Acá hay un término que nos puede ayudar mucho que es la escucha activa, ¿sí? Que se diferencia de la escucha entendida, ¿correcto? Hay dos, manejamos esos dos tipos de escucha. La escucha entendida es cuando, mi interlocutor me cuenta algo y yo entiendo lo que me está diciendo. La escucha activa es cuando yo presto una especial atención a lo que esta persona que está hablando. Después tenemos también lo que es llamar al cliente por su nombre, ¿sí? Tener un trato un poco más personal hace que la relación vaya a un mejor término. Después vamos a tener habilidades técnicas, ¿sí? Esto es un poco más técnico, más propio de nuestras capacidades de, por ejemplo, de conocer el producto, el conocimiento del proceso productivo, cómo se elabora o se proveen nuestros productos y servicios, conocimiento y manejo de la información, creatividad a la hora de plantear y transmitir esta información, conocimiento de los procedimientos del trabajo, ¿sí? La

rapidez, la eficiencia, la eficacia, manejos de equipos, básicamente de herramientas, maquinarias, software, hardware, trato con mis compañeros de trabajo.

Interés en solucionar los problemas. Si a mí no me interesa, si yo no tengo un anhelo, deseo o, básicamente objetivo, solucionar las problemáticas que me planteen mis clientes, ¿sí?, no voy a poder brindar un servicio de soporte al usuario o de atención al cliente de manera efectiva. Bien, continuamos.

Ahora vamos a hablar de dos claves fundamentales para la atención al cliente, ¿sí? Aplicando las habilidades que vimos anteriormente, vamos a tener que siempre estar orientados al cliente. Acá estamos hablando de que el protagonista, nuestro punto central a la hora de trabajar tiene que ser la atención al cliente, tiene que estar 100 por ciento de nuestros esfuerzos enfocados en el cliente y la relación que tenemos con éste. Y para esto, otra clave fundamental, es ejercer empatía, poder conectar empáticamente con mi interlocutor, con mi posible o actual cliente. Esto va a definir mucho mi capacidad para poder estar atento y aplicar escucha activa a las necesidades y problemáticas que esto nos plantee.

Bien, esto es todo por la unidad uno. Espero que las herramientas, los conceptos les sean de utilidad.

Nos vemos de vuelta en la unidad dos.