

Bienvenidos alumnos al video de la unidad tres. ¿sí? Vamos a comenzar con nuestra presentación para esta unidad.

Lo que vamos a estar viendo, básicamente, abarcando un poco más lo que es la atención telefónica, vamos a estar viendo también lo que son los operadores telefónicos. ¿sí? Los empleados, estos agentes que estuvimos hablando en la unidad anterior, comprender la importancia de la satisfacción al cliente y las necesidades que van a tener los clientes. Bien, la atención telefónica es la atención que, obviamente, va a ser el primer recurso de la mayoría de las organizaciones, de los call center, de los contact centers. ¿sí? Básicamente, es el primer factor a considerar, que la persona que atiende el teléfono se convierte en ese momento en la imagen de la organización. Recuerden esto que hablamos en unidades anteriores. ¿sí?, automáticamente el área de soporte al usuario y de atención al cliente, básicamente, se va a convertir en la cara visible de la organización en la empresa, en la vez que van a escuchar por el teléfono y la respuesta de la empresa vía canales de texto, como pueden ser e-mails, sistemas de chats, etcétera. Lo que debemos tener en cuenta a la hora de atender el teléfono. ¿sí?, es la actitud personal, es la vez que utilizamos, la sonrisa que expresamos y el lenguaje, por más de que no sea una videollamada, la sonrisa es un factor clave que determina la forma en la que yo estoy hablando porque, por ejemplo, tengan en cuenta como yo me estoy dirigiendo a ustedes en este momento. ¿sí?, tengo la espalda recta, claramente estoy demostrando algo. ¿sí? No solamente con la imagen, sino esto también afecta y repercute en mi manera de hablar. También la entonación con la que estoy hablando, la sonrisa con la que estoy expresando y el lenguaje que estoy utilizando, las palabras que salen de mi. Porque no es lo mismo que yo, por ejemplo, dé una llamada o de una clase de esta manera, como lo estoy haciendo hasta ahora, o mismo decida hacerlo de esta manera. Pueden ver que mi postura cambia, lo que también cambia es la entonación de la voz o incluso cualquier otro tipo de lenguaje en la entonación de la voz cambia, la expresión de mi voz cambia y ya no estoy sonriendo, por ende también mi entonación se ve afectada. Podemos ver que este tipo de cambios generan o denotan. ¿sí?, la actitud y el carácter, no sólo del operador, sino de la empresa.

Un mal servicio de atención al cliente puede generar pérdidas a la empresa, las cuales muchas veces no son conscientes de los prejuicios que pueden acarrear para sus negocios, porque no solamente estamos perdiendo un cliente ante una mala atención, sino que estamos generando mala imagen para la organización, empresa o pyme en la cual estamos desempeñando este rol. ¿comodo? lo cual también va a repercutir en las ventas que se realicen y la confianza pública que tengamos con los usuarios. La postura corporal es fundamental en la atención telefónica de los clientes porque, aunque no sea algo visible, como vimos recién en un ejemplo anterior, transmite en mi entonación cierta impronta a la hora de hablar.

Los operadores telefónicos. ¿sí? El operador telefónico es la persona encargada de recibir y enviar los llamados a los clientes según el objetivo que le marque la empresa o el supervisor. ¿sí?. Ahora bien. ¿sí?, debe también ser alguien con conocimientos como agentes, operadores de call center, etcétera. ¿sí? El operador telefónico debe de controlar tanto el lenguaje verbal, o sea, las expresiones verbales que utilizamos, como lo no verbal, la postura, la entonación. Teniendo en cuenta que la comunicación con el cliente, el lenguaje, la voz y el vocabulario y la escucha activa. ¿sí? Recuerden un poco la escucha activa, algo que estuvimos hablando en la unidad anterior.