

Asociación de Internautas



Reclamaciones. Estrategias de atención de un Servicio de Atención al Cliente - SAC -.

Reclamaciones. Estrategias de atención de un Servicio de Atención al Cliente - SAC -.

Este mensaje tratará sobre la forma de actuar de las teleoperadoras de las compañías telefónicas y de telecomunicaciones

Según los manuales que usan todas las compañías de telemarketing y de atención de los centros de atención telefónica, al responder una llamada, todo teleoperador debe tener en cuenta que su forma de atenderla debe ceñirse a 4 principios básicos:

1.- Escucha activa, entendida como la forma de escuchar en la que la persona que atiende el teléfono deja al cliente que se desahogue a gusto de su problema e, incluso, le apoyará con expresiones que hagan que el cliente se sienta escuchado, usando expresiones muy cortas, del tipo “Ya veo”, “ya, ya”, “claro”, “me imagino”...y similares, que hagan que, al sentirse escuchado, el cliente rebaje el nivel de agresividad inicial y se calme poco a poco, mientras el teleoperador toma nota de todo el problema.

Es de destacar que existe una diferencia entre oír y escuchar, pues mientras oír es simplemente percibir sonidos por los oídos, escuchar implica un cierto nivel de atención (verdadera o aparente) hacia lo que la otra persona dice.

2.- Realimentación, o reacción, eficaz, que consistirá en esperar a que el cliente deje de hablar, para contratacar, siendo una de las formas más rápidas y eficaces el pedirle sus datos con una expresión como “¿Me puede decir su nombre, para dirigirme a usted?” o similar, y luego resumirle el problema con una frase del tipo “Entiendo que usted tiene un problema con”, haciendo que, de esa forma, el cliente se calme más y empiece una conversación con bastante menos agresividad, y en la creencia de que el teleoperador ha entendido su problema, pues lo ha resumido bastante, y que le ha escuchado que es lo que al teleoperador le interesa, para poder expresar lo que la empresa quiere que diga, que básicamente es, en una reclamación o en una petición de baja, que no sea efectiva

3.- Empatía, el teleoperador, una vez calmado el cliente, debe hacerle creer al mismo que se pone en su lugar, y que le entiende, usando para ello una técnica que le haga pensar al afectado que el teleoperador entiende el problema y que, incluso, puede haber pasado por una situación parecida, o que le pasó a alguien de su entorno y que, por tanto, está dispuesto a ayudar al usuario, aun cuando no sea cierto y sea sólo una argucia para calmar al cliente

4.- Asertividad, este principio se basa en darle, supuestamente, una salida al cliente y que, de esa forma, se sienta atendido, aun cuando lo único que suele hacer el teleoperador es darle un capotazo torero y dejarle en la estacada, como cuando le dice “le paso con el servicio técnico”, aun

a sabiendas de que le está pasando con un robot que le colgará, o con una extensión en la que nadie contestará, o con alguna solución que no lo sea

Usando esos principios, el teleoperador habrá recibido un cliente agresivo y lo habrá dejado sin solución, pero creyendo que ha recibido una atención exquisita y que ha ganado la batalla, cuando en realidad no consiguió ningún tipo de atención eficaz, sólo que se burlen de él

Siguiendo esos principios, haciendo gala de un trato supuestamente cercano, pero manteniendo las distancias (el trato de “usted”), y con una amabilidad muchas veces forzada, los teleoperadores casi siempre logran sus objetivos (o los de su empresa) que son el que no se plantee reclamación o que el cliente no consiga darse de baja de sus servicios

Como ejemplo de estas tácticas, y de cómo funcionan los principios explicados, se pasarán a ver un par de ejemplos prácticos reales de cómo funciona la cuestión:

Ejemplo nº 1:

Erase una vez, hace muchos, muchos años, en una oficina de la agencia tributaria, estaba en la entrada un agente de la guardia civil, en lugar del personal de seguridad privada que hay ahora, y ocurrió la siguiente conversación entre el citado agente (que se abreviará como CG) y un ciudadano, o dicho en términos de “hacienda”, un “obligado tributario” (se abreviará como OT) que iba a presentar reclamación, bastante cabreado, por decirlo suavemente.

OT.- #@!;?##@&%\$, ¡¡Esto es inaceptable!!, ¡¡vaya mierda de administración que tenemos!!

(Cada uno sustituirá esos caracteres raros por improperios contra la agencia tributaria)

GC.- Caballero, ¿tiene usted algún problema?

OT.- #@!;?##@&%\$, ¡¡Esto es inaceptable!!, ¡¡vaya mierda de administración que tenemos!!

#@!;?##@&%\$, #@!;?##@&%\$, #@!;?##@&%\$, #@!;?##@&%\$,

GC.- Ya...claro..... (moviendo la cabeza de arriba abajo en signo de aprobación)

OT.- #@!;?##@&%\$, ¡¡Esto es inaceptable!!, ¡¡vaya mierda de administración que tenemos!!

#@!;?##@&%\$, #@!;?##@&%\$, #@!;?##@&%\$, #@!;?##@&%\$,

GC.- Ya...pues sí (volviendo a aprobar las palabras del OT)

OT.- Es que hay que joderse, que yo pago mis impuestos, y patatín y patatán, y bla, bla, bla....

GC.- Claro...es comprensible

OT.- ¿Usted me está escuchando?

GC.- Por supuesto, usted tiene el problema.....con hacienda, lo cual le cabrea mucho porque cree que usted tendría derecho a....., ¿no es así?

OT.- Eso es, usted lo entiende, ¿verdad?

GC.- Sí, claro. Y creo que si pasa a la ventanilla 5 y pide un formulario de reclamación, lo rellena, y lo entrega en la ventanilla nº 10, en un plazo de X días se pondrán en contacto con usted, para resolver la reclamación.
Hace un mes vino un señor con el mismo problema, y es lo que hizo

OT.- Pues muchas gracias, agente, así, así es como deberían tratarnos todos los funcionarios públicos, con usted da gusto

Con su actuación, el agente de la guardia civil consiguió su objetivo, que era que la persona que entraba en el edificio que el protegía entrara calmado, para evitar que ningún funcionario de la agencia tributaria pudiera ser agredido, o insultado, y que no se produjeran daños materiales

Con unos simples movimientos de cabeza, y unas palabras de “comprensión” del enfado del OT, el GC consiguió que el OT se calmase y, posiblemente, desistiese de alguna acción descabellada, como una agresión a un funcionario (eso escucha activa y empatía en las pocas frases intercambiadas entre ambos sujetos)

Por otra parte, el GC, al responder con un resumen de los problemas del OT, realiza una realimentación, o reacción, positiva sobre el OT, consiguiendo que este se sienta escuchado, y comprendido, y que se calme definitivamente, dejando de ser una amenaza para el edificio y los funcionarios de la agencia tributaria (realimentación positiva)

Por otra parte, y como final de la actuación del agente de la GC, éste le da una posible solución que, aunque sólo es la de rellenar un formulario y presentarlo, él cree que es una estupenda solución a su problema, aun cuando posiblemente no sirva de nada si no plasma en el formulario los argumentos adecuados, y lo acompaña con pruebas, con lo que el OT pasó de ser una amenaza para la integridad de los funcionarios, y para el propio edificio, a ser una persona agradecida que dio las gracias al agente de la GC, por su excelente labor de ayuda (asertividad)

Ejemplo nº 2:

De igual forma se podría decir de la conversación mantenida por un conocido que tuvo problemas con una persona conocida mía, que después de hablar 10 veces con una conocida compañía telefónica que no nombraré, se frustraba cada vez más y que, tras seguir ciertos consejos consiguió sacar su reclamación presentándola de una manera más eficaz que la usada por él.

El llamaba al teléfono de atención al cliente de la compañía y las conversaciones que mantenía eran tal y como se transcriben a continuación (abreviando como O al teleoperador, y como C al cliente):

O.-, buenas tardes, mi nombre es, ¿en qué puedo ayudarle?

C.- Buenas tardes,, tengo un problema grandísimo con internet, y bla, bla, bla, que me tenéis con ese problema hastay ya estoy cabradísimo porque bla, bla, bla y bla, y porque no me lo arregláis
(10 líneas de explicaciones e improprios más tarde...)

O.- Perdón, Caballero, ¿me dice su nombre, para dirigirme a usted?

C.- Bond, James Bond (nombre ficticio, por supuesto)

O.- De acuerdo, Sr. Bond, entiendo que su problema gordo, muy gordo, es que no le funciona internet ¿es así? (escucha activa y reacción positiva)

C.- Sí, ese es el problema, efectivamente, pero nadie me lo arregla

O.- No se preocupe, seguro que es problema de que sufre interferencias por saturación de canales adyacentes (parece muy segura con la respuesta, ¿no?, eso es asertividad)

A mí, cuando me ha pasado, con cambiar el canal del wifi y resetear, me valió para que volviera a funcionar correctamente (empatía)

C.- Eso ya lo hice y no funciona

O.- Déjeme sus datos de contacto, que ahora aviso a los técnicos para que se pongan en contacto con usted en cuanto puedan, y que le solucionen el problema

C.- Pues muchas gracias, mi número de móvil es, espero que me llamen lo antes posible

O.- Por supuesto, en unos momentos recibiré la llamada de los técnicos, buenas tardes, Sr. Bond

C.- Adiós, buenas tardes, muy amable

Como se ha podido comprobar, la persona que atendió la llamada consiguió completamente sus objetivos, en este caso que el cliente no pusiera una reclamación por motivos técnicos, que habría que ver si, una vez analizada, no hubiera salido en contra del cliente, objetivamente hablando, pues es posible que el mal funcionamiento del wifi podría deberse a causas externas a la compañía, como interferencias por parte de un microondas, por ejemplo

Con algo de empatía, poniéndole la circunstancia de las interferencias de canales adyacentes, un poco de asertividad, haciéndole ver que el teleoperador sabía de lo que hablaba, y dándole una salida y, además, con un poco de escucha activa y realimentación positiva, la persona que atendió el teléfono hizo sentir al cliente que había sido atendido perfectamente, que le teleoperador le entendía, y que le dio una solución, que en realidad no lo era

Tal y como se ha visto, una reacción airada de un cliente, que podría terminar en reclamación, termina sin ella, pero en el caso de una baja del servicio, una estrategia parecida terminaría con el cliente sin darse de baja, con tan solo cambiar el consejo por una oferta ligeramente menor que haga que el cliente se sienta como un rey, pensando que “tiene la sartén por el mango”, que es lo que importa, a efectos del teleoperador y la compañía

Evidentemente, además de la estrategia, es importante la táctica, que se basará en 3 tácticas a la hora de expresarse el teleoperador

1.- Tratar con cortesía al cliente, básicamente tratándole de usted, dando gracias cuando conteste a alguna pregunta, y pidiendo las cosas por favor

2.- Trato al cliente con cierta cercanía, expresándose el teleoperador con un lenguaje que haga que el cliente se sienta cómodo, pero no demasiado, como si estuviese hablando con un amigo

3.- Lenguaje educado, no empleando lenguaje soez, y evitando expresiones vulgares o jerga

técnica o comercial

Al final, usando las estrategias y tácticas descritas muy por encima en este mensaje, se puede embaucar a los clientes, de tal manera que estando muy cabreados y con ganas de prender fuego a la sede de la compañía, dejen la conversación convencidos de que el teleoperador es una persona de lo más amable, sincera y educada, pero sin haber resuelto su problema, que en definitiva es lo que deseaba

Curiosamente, hay quien cae hasta 4 veces en esta estrategia y aun así, sigue reclamando hasta 10 veces el mismo problema, hecho que, como se ha visto en alguno que otro [mensaje como son los dedicados a la calidad del servicio](#), lo único que puede servir es para que cierren la incidencia por repetición, y hacer perder el tiempo al cliente

Reproducido del blog [Reclamaciones de Telecomunicaciones.....sin morir en el intento](#)

2019 ©Asociación de Internautas