

Atención Telefónica

- Presentación
- Vocabulario
- Trato hacia el ciudadano
- Contención y empatía
- Cómo actuar en una situación tensa
- Manejo de tiempos
- Escucha activa
- Manejo de objeciones
- Saludo final

Presentación

Saludo inicial: Debe ser claro, pausado, cordial, natural y no automatizado.

Nos identificamos mencionando el Área y nuestro nombre.

Manifestar interés en ofrecer ayuda, expresarlo en forma plural y no singular.

De acuerdo al momento del día acompañarlo de buenos días, buenas tardes o buenas noches.

Vocabulario

Se debe evitar:

- Tutear al ciudadano.
- Hablar de forma imperativa: no debemos dar órdenes sino indicaciones de, por ejemplo, alguna prueba o verificación que necesitamos.
- Muletillas: cualquier término que se repita en el transcurso de la conversación.
- Interjecciones: se refiere a aquellos términos que no constituyen clases de palabras, hacen el vocabulario poco profesional. Eh, este, mmm, etc.
- Diminutivos: por ejemplo fichita, cablecito, problemita, etc.
- Comenzar una pregunta o una frase en forma negativa: por ejemplo ¿no podría indicarme...?

- Palabras negativas o desvalorizadas: se pueden utilizar para informar al ciudadano que existe algún inconveniente en general, un problema masivo, siempre y cuando no haga referencia a su propia gestión. Ejemplo "no puedo realizar lo que solicita..." "yo no puedo ver el sistema..." etc.

Sondeo

El Sondeo es una forma de optimizar el uso de nuestro tiempo y el del ciudadano, obteniendo información de la manera más eficaz y abriendo camino a las acciones y respuestas eficientes. Las acciones a realizar para brindar una solución o una respuesta al ciudadano, tienen que surgir de la correcta comprensión de la problemática que éste plantea. Por eso es tan importante escuchar y prestar atención a lo que él nos informa. Deben realizarse las preguntas necesarias y suficientes para comprender el problema por el cual se comunica el ciudadano.

Preguntas abiertas: Permiten relevar información, se efectúan cuando no se tiene ningún indicio acerca de lo que este necesita, o cuando resulta necesario ampliar los datos que ya se tienen. Aumentan la probabilidad de diálogo y ayudan al ciudadano a expresar con claridad sus ideas.

Preguntas cerradas: Limitan la respuesta a un sí o a un no, o bien a la elección entre dos alternativas. Producen datos simples, y se usan para comprometer y para reunir información específica. Son útiles para confirmar la comprensión de la necesidad del ciudadano, luego de repetir el acuerdo alcanzado.

La herramienta principal que ayudará a lograr el dominio y manejo de la llamada, es el sondeo. El uso adecuado de las preguntas abiertas y cerradas, permitirá, por un lado, conducir al ciudadano a que facilite la información necesaria para la pronta comprensión de su planteo y, por el otro, lograr Acuerdos Parciales que sirvan para demostrar que entendimos su problemática, ganando su confianza y haciéndolo más receptivo a los pasos que se indiquen o a la respuesta brindada. Ejemplo: "...Según lo que Ud. plantea, lo que podemos realizar es..."

Contención y Empatía

La Empatía es "ponerse en el lugar del otro" para poder llevar la comunicación en función de ello y buscar la mejor solución o respuesta posible. Es una habilidad fundamental para comprender las necesidades o problemas del ciudadano y lograr una buena conexión con el mismo.

La Contención se puede definir como cualquier comportamiento que persigue un efecto moderador. En este caso es una capacidad indispensable que debemos manejar para moderar y revertir situaciones tensas, donde el ciudadano manifiesta disconformidad de una manera no cordial o subida de tono, transmitiendo serenidad, poniéndose en el lugar del otro y comprometiéndose con la solución.

Trato hacia el ciudadano

Palabras de cortesía: Son más importantes en una conversación telefónica que en un contacto personal, porque reemplazan a los gestos y las miradas.

Ejemplos:

“Por favor...”

“Sería tan amable”

“Le pido disculpas”

“Gracias”

Cómo actuar en una situación tensa

Mantener la calma

No contradecir al ciudadano

No pelear con él

Escuchar con empatía y poner atención a los hechos

Hacer todo lo necesario para brindar una solución o una respuesta al problema que se plantea

Llevar el incidente a una conclusión cortés

Evitar el ganar-perder

Negociación

La negociación se puede llevar de diferentes maneras o estilos dependiendo de las intenciones de las partes, es decir si las partes quieren colaborar o ganar las dos (ganar-ganar), o luchar para ganar una y perder la otra (ganar-perder).

Estilo Ganar-Ganar

El objetivo es llegar a un acuerdo entre las partes.

Este estilo se basa en los principios de las partes.

Se es suave con la gente y duro con los problemas.

La actitud que lo define es la colaboración.

Se buscan alternativas de beneficio mutuo.

Importante:

Debemos evitar todo tipo de sonidos no pertinentes, como por ej. Masticar, comer, respirar fuerte en el micrófono, hablar con un compañero, sonidos o interferencias de celular, sonidos de programas ajenos, porque pueden ocasionar disgusto o malestar en el ciudadano.

Manejo de los tiempos:

La Puesta en Espera es un elemento accesorio de toda conversación. Lo ideal sería que los ciudadanos nunca permanecieran en espera, pero en situaciones en que debe consultarse o verificar información, se puede utilizar este recurso.

Antes de utilizarlo

- Consultar al ciudadano su disposición a aguardar.
- Brindar las razones por las cuales se requiere que aguarde.
- Esperar que el ciudadano otorgue su consentimiento.

Al momento de retomar la llamada, para continuar la conversación, deberíamos agradecer o disculparnos por el tiempo de espera.

MUTE: Se utiliza únicamente en situaciones denominadas de EMERGENCIA (por ejemplo, si necesitamos toser o estornudar).

Se debe a que los cambios abruptos que se producen con el paso del sonido ambiente al vacío, puede influir negativamente; no debiendo exceder 10 segundos.

Lo ideal sería mantener una constante descripción de lo que se está realizando, ya que de lo contrario, puede ocasionar que el ciudadano realice comentarios o preguntas no relacionadas con el motivo de su llamado, ocasionando la pérdida del control o fluidez de la conversación.

Escucha Activa

La escucha activa implica escuchar verdaderamente al ciudadano, de forma atenta, sin interrumpirlo, demostrando que se lo está escuchando con atención y respondiendo acorde a lo que manifiesta.

Saber escuchar requiere de una conciencia plena del momento actual. Favorece la comunicación, se acelera la comprensión de la problemática planteada y se evitan confusiones y malos entendidos.

Para ello debemos ejercerla a lo largo de toda la conversación, incluso cuando el interlocutor esboce ideas que no parezcan ser relevantes.

Permite, a quien la practica, desconectarse emocionalmente de la conversación y alejarse de las presunciones para concentrarse en lo estrictamente profesional.

Manejo de Objeciones

Las objeciones son manifestaciones que aluden a una necesidad no cubierta por el servicio brindado. Manejarlas correctamente, permite brindar respuestas satisfactorias optimizando los tiempos. Ante una objeción, debemos controlarnos y mantener la calma, nunca debemos discutir con el interlocutor, debemos recordar que una objeción no es una invitación a discutir, sino que puede ser un reclamo vedado del ciudadano para que le brindemos más información. Mantener siempre una actitud tranquila y de diálogo, sin perder la disposición de brindar mayor información, siempre procurando que el ciudadano gane confianza.

Las manifestaciones de insatisfacción expresadas por el interlocutor, deben ser tenidas en cuenta, ya que las mismas pueden ser oportunidades para aclarar dudas.

Es muy importante responder a todo lo objetado por el ciudadano. Debemos ser amables por encima de las circunstancias, si se tuviera que negar algún comentario equivocado u ofensivo, debemos hacerlo cortésmente.

Pueden surgir varios tipos de objeciones:

Por disconformidad

Ejemplo de respuesta:

...“Comprendemos la situación, ante todo le pido disculpas por... y si UD me permite, lo que podemos hacer es...”

Por desconfianza (El ciudadano no cree en lo que se le está diciendo por prejuicios o malas experiencias).

Ejemplo de respuesta:

...“Sr./a, desde ya le pido disculpas, y viendo las demoras que se presentan, le explico lo que podemos hacer y cuáles son los motivos de la demora. Estamos trabajando sobre el caso para brindarle una respuesta lo antes posible.”

Saludo Final

Ciudadano conforme:

“Gracias por comunicarse, que tenga buenos días/tardes/noches”

Ciudadano agradece la gestión

“...a usted por haberse comunicado, que tenga buenos días/tardes/noches”

Disconformidad manifiesta

“...disculpe las molestias ocasionadas, que tenga buenos días/tardes/noches”