



INFORME CdS-08-2016

**Valoración de la atención telefónica de las
Unidades orgánicas de la Junta de Protección Social.**

**Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios**

Noviembre, 2016

ÍNDICE

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO	1
1. Antecedentes del estudio	1
2. Objetivos del Estudio	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos	4
3. Alcance y limitaciones	4
3.1. Alcance	4
3.2. Limitaciones	5
4. Diseño Muestral	5
4.1. Tipo de Estudio	5
5. Recopilación de Datos	6
5.1. Fuentes de Información	6
6. Técnica de Recolección de Información	7
7. Procesamiento de datos	7
II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	8
III PARTE. CONCLUSIONES	14
IV PARTE. SUGERENCIAS	15

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO

1. Antecedentes del estudio

Suele ser bastante familiar que el primer contacto que se tenga con una empresa sea por medio del teléfono, cuando la institución recibe una llamada, si no se responde de forma correcta, está proyectando una mala imagen, por lo tanto, hay que cuidar esta primera impresión lo mismo que la cuida una persona.

En infinidad de ocasiones uno de los primeros contactos entre el cliente y la empresa, es una recepcionista telefónica, o alguna persona que, sin tener específicamente esa función, atiende el llamado telefónico realizado por alguien que, por algún motivo, tiene intenciones de relacionarse con la empresa¹.

Razones fundamentales por las que la telefonía sigue siendo una pieza clave en la interacción y comunicación de cualquier organización²:

➤ Da a tu empresa una voz personal:

Los formularios de Internet y las interacciones mediante correo electrónico son importantes herramientas de negocio y atención al cliente, no hay duda. Pero muchas empresas utilizan estos medios como único cauce de comunicación con sus clientes, privándoles de la posibilidad de hablar directamente con una persona, con nombre y apellidos.

La eliminación del trato personal puede derivar en frustración para muchos clientes, que no se consideran atendidos como merecen o que prefieren el teléfono y “hablar con alguien” quien le pueda evacuar sus dudas; sin tener que esperar la respuesta por correo electrónico.

➤ No todo el mundo utiliza Internet:

Aunque Internet es utilizado en la mayoría de oficinas y casas, hay que tener en cuenta que no todo el mundo dispone de plena conectividad, bien porque carecen de conexión o porque se conectan poco, o por cuestiones generacionales no tienen la agilidad en Internet que tienen otros. No estamos ante un panorama homogéneo, sino diverso.

Privar a los clientes de la comunicación telefónica, dependiendo exclusivamente de herramientas online como el correo electrónico, puede ser discriminatorio para algunos. Y esto no es bueno ni para los clientes, ni para nuestro negocio.

¹ <http://www.cursosypostgrados.com/noticias/la-importancia-de-la-relacion-telefonica-con-los-clientes-26748.html>

² <http://www.telecomunicacionesparagerentes.com/cuatro-razones-por-las-que-los-telefonos-son-tan-importantes-para-tu-negocio/>

➤ **Nuevas funcionalidades y tecnología:**

La telefonía ha evolucionado y hoy ofrece opciones de comunicación muy ventajosas para cualquier negocio, como la conferencia telefónica o la videoconferencia. Ambas representan una forma económica y formal de mantener reuniones con clientes o socios. Este tipo de conferencias permiten eliminar costos y ahorrar tiempo en viajes y desplazamientos, permitiéndote emplear el ahorro de tiempo y dinero en otras cuestiones, ganando en productividad y eficiencia.

Por otra parte, Internet y la tecnología IP se han aliado con la telefonía dando lugar a una nueva tecnología de comunicación como es la telefonía IP, que consigue abaratar hasta un 80% los costos en llamadas telefónicas utilizando Internet como canal de comunicación.

➤ **La comunicación es más fluida por teléfono:**

Cualquier directivo o comercial sabe que el tono, la expresión, los silencios y otros, en definitiva, toda comunicación no verbal que se transmite en un diálogo puede ser tan importante como la verbal en la interacción con el cliente. En un correo electrónico toda esa información no verbal desaparece, y algunas expresiones pueden ser malinterpretadas, o no responder acertadamente a lo que se pregunta, puede dar lugar a más equívocos que en una conversación telefónica donde la inmediatez y el trato directo hacen que la comunicación sea más fluida y confiable.

Protocolo Telefónico³ del Manual de Servicio al Cliente de la Junta de Protección Social.

Cuando se trata de la comunicación interpersonal, los colaboradores desarrollan un valioso desempeño en un escenario muy delicado, debido a que no tenemos un contacto directo con los clientes. Por ello, es importante que contemos con un protocolo estandarizado de los estilos y formas cuando atendemos el teléfono, ya que por medio de este denotamos la imagen y personalidad de la Junta de Protección Social.

A continuación, se muestran unos pasos que podremos utilizar a la hora de contestar el teléfono:

- Evitar exceso en expresiones cordiales o técnicas.
- Con el tono de voz debemos transmitir confianza, sinceridad y cordialidad.
- No permitamos que el teléfono suene más de dos veces.
- No hablemos con terceros mientras atendemos a un cliente por teléfono.
- Colgar hasta que el otro haya terminado.

³ Manual servicio al cliente, Junta de Protección Social, páginas 8 y 9.

- Respetemos los silencios de los emisores y receptores.
- Al hablar no comamos ningún alimento, agua, confites o chicles, porque esto llega a perjudicar la locución.

¿Qué debo hacer antes de recibir una llamada?

- Localicemos todos los documentos referentes a la Junta de Protección Social y que sean necesarios para responder una consulta telefónica.
- Tengamos a mano una libreta o algo donde apuntar en caso que ocupemos completar alguna información.
- Conozcamos los números telefónicos asignados para diferentes actividades de la Junta de Protección Social con tal de ayudar a los clientes.

A continuación, se detallan algunos pasos que se deben llevar a cabo, cuando se reciban llamadas externas e internas:

Llamadas externas⁴:

- "Junta de Protección Social"
- "Buenos días, tardes, noches"
- "Le atiende... (Indique su nombre)"
- "¿En qué puedo ayudarle?"
- "Con mucho gusto / Para servirle"

Llamadas internas⁵:

- "Buenos días, tardes, noches"
- "Nombre de la oficina"
- "Le atiende..."
- "Con mucho gusto / Para servirle"

Está prohibido para los colaboradores de la Junta de Protección Social utilizar teléfonos o cualquier otro medio electrónico, para atender asuntos personales, salvo que sea un caso urgente o indispensable.

Esta prohibición incluye a los teléfonos celulares particulares de las (os) colaboradores, los cuales no debemos utilizar mientras atendemos a un cliente.

⁴ Ibíd. página 8

⁵ Ibíd., página 9

