



Guiones:

Son esquemas previamente establecidos mediante los cuales se cumplen los protocolos de presentación y despedida, así como los que se refieren a promociones, mantenimiento e información específica, de manera ordenada y oportuna. Su adecuado empleo facilita y ordena la información para hacer nuestra labor eficiente.

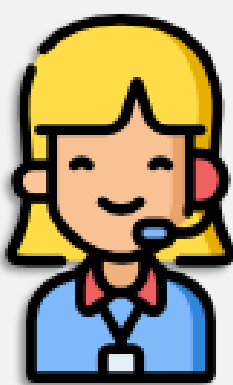


Recuerda proporcionar los guiones vigentes y aplicarlos en las situaciones indicadas para usarlos; dílos tal y como están publicados.



Tiempo de Espera:

Cuando sea necesario poner al suscriptor en espera (o si él lo solicita); mantenlo enterado de lo que está sucediendo, de esta forma, el cliente comprende la razón por la que no hay interacción.



Muchos clientes se molestan por los largos tiempos de espera, por eso es importante que:

- Responda antes de 3 segundos
- Informa el motivo de la espera
- Informa (si es posible) el tiempo estimado de la espera
- Retoma la llamada cada minuto
- Evita generar esperas innecesarias, es decir, no dejes al cliente esperando por atender asuntos personales, o realizar acciones que no tienen nada que ver con el requerimiento del suscriptor.



Identificar Necesidades:

Implica comprender y atender los motivos de la llamada, así como los comentarios relacionados con nuestro Servicio, **antes de iniciar cualquier proceso**. La identificación de la necesidad en la llamada nos permite saber con claridad, cómo vamos a proceder, si debe ser transferida a otro departamento y qué herramientas se requieren.



Te recomendamos los siguientes pasos para convertirte en un experto formulando preguntas:

Antes de iniciar cualquier proceso:

- Utiliza la información que te proporciona el cliente
- Realiza preguntas para complementar la información
- Si es necesario, recapitula con el cliente la necesidad
- Si el cliente expone varios requerimientos, atiéndelos uno por uno y hazle saber la solución de cada uno
- Utiliza también la información registrada en Siebel e Intranet Operativa



1.

Comienza con una de las siguientes expresiones: *¿quién?*, *¿cómo?*, *¿dónde?*, *¿cuándo?*, *¿por qué?*, etc.

2.

Ten siempre en mente el objetivo que persigues con esa pregunta o la información que deseas obtener.

3.

Formula sólo una pregunta cada vez. Si lanzas varias preguntas juntas, puedes confundir al cliente.

4.

Formula la pregunta y haz una pausa. Es importante que des tiempo para responder.

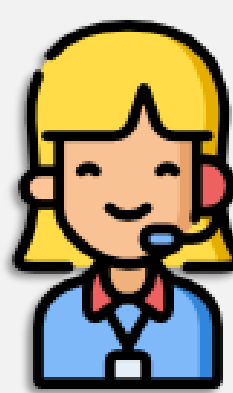
5.

Escucha con atención la respuesta y asegúrate de contar con la información necesaria para identificar la necesidad.



Dirige la Llamada:

Implica controlar el ritmo de la llamada, gestionando adecuadamente las intervenciones del Suscriptor y las tuyas, orientando la llamada al tema planteado; si existen varios temas, atiende uno a la vez.



- Permite que el cliente explique el motivo de la llamada
- Explica lo que vas a realizar durante la llamada, de esta manera generas confianza
- Controla la molestia del cliente enfocándote en la información, pero sobre todo en las posibles soluciones!
- Cuando el cliente se desvíe del tema, de manera respetuosa y delicada, invítalo a regresar al tema planteado
- Estructura la llamada de manera que atiendas la necesidad del cliente y que cumplas con los procesos de seguridad y mantenimiento.



Manejo de Sistemas:

Es el uso apropiado, oportuno y ágil de nuestras aplicaciones (Intranet, Siebel, GET, etc.) así como el dominio de las funciones para localizar, registrar y verificar la información requerida.



- Accede rápidamente a las vistas adecuadas
- Usa las aplicaciones disponibles, se ágil al buscar información, ejecutar alguna acción para dar solución
- Captura los comentarios de texto de manera precisa, es decir escribe correctamente cada una de las palabras.

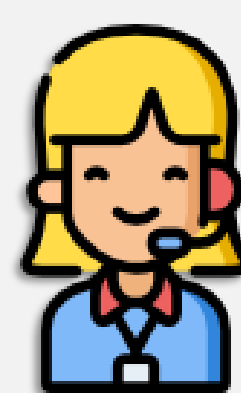


Recuerda:

Estas acciones se perfeccionan con la práctica, y recuerda que es muy importante brindar la mejor atención a nuestros suscriptores.



¡Por una Cultura de Servicio en SKY!



CULTURA DE SERVICIO