

Descripción del problema:

-En mi trabajo como agente de servicio al cliente en dement, uno de los problemas que he afrontado es atender llamadas de clientes molestos por problemas técnicos con su equipo.

Solución en forma de algoritmo

1. Iniciar la llamada
2. Identificar y validar la cuenta
3. Escuchar el problema atentamente
4. Confirmar el problema
5. Preguntar qué equipo está utilizando
6. Preguntar desde cuándo ocurre
7. Verificar si está conectado el equipo
8. Si tiene internet
9. Pedir al cliente que reinicie el equipo
10. Cuando esté reiniciando, verificar si hay actualizaciones
11. Si las hay, descargarlas.
12. Si no iniciar sesión.
13. Si el problema persiste, confirmar si se debe enviar un técnico o un reemplazo según el caso
14. Confirmar dirección y método de pago.
15. Poner la orden
16. Notificar al cliente.
17. Preguntar si no hay más dudas
18. Si las hay, responderlas y si no, despedir al cliente.
19. Terminar la llamada.
20. Documentar el caso.
21. Cerrar el caso.