

¿PREPARADOS
PARA
RECTA FINAL?



¿QUÉ ES RECTA FINAL?

Definimos con este termino a la temporada que se acerca por fin de año donde hay un gran aumento de envíos movilizados (en su mayoría regalos y compras) así como un alto flujo de llamadas que nos ingresan a la línea de atención por múltiples motivos e incumplimientos.

¿ Que podemos encontrarnos ?

(Más de lo habitual)

- ★ Envíos retenidos por descuidos en bodega
- ★ Envíos sin movimiento
- ★ Envíos en bodega de Vacaciones
- ★ Envíos Faltantes
- ★ Contenido y/o empaque averiados
- ★ Envíos trocados



Para mitigar esto debemos...

- ★ Estar muy concentrados en nuestra labor.
- ★ Buscar un lugar adecuado sin distracciones (estando en homeoffice).
- ★ Validar todas las alternativas que se le pueden brindar al cliente.
- ★ Estar actualizado en la información que los administrativos comparten.
- ★ Documentar información clara y completa de lo interactuado con el cliente sin abreviar ni omitir información.

Adicional podemos presenciar

(Más de lo habitual)


- ★ Cliente muy molestos / groseros / intensos / críticos
- ★ Compañeros u otro personal que realizan un mal procedimiento
- ★ Compañeros u otro personal que brindan mala información
- ★ Gestiones sin respuesta o movimiento mas de lo habitual





HO HO HO

Para evitar y disminuir este tipo de situaciones
debemos tener en cuenta los siguientes TIPS...



Documente información clara, verídica y completa de lo interactuado con el cliente, todos los procesos que se realizaron y/o los que quedan pendientes.

No use abreviaturas o resúmenes incoherentes. Recuerde que las tipificaciones son para los demás no solo para usted.



-Cliente que nunca en mi vida he visto reclamando por una mala atención

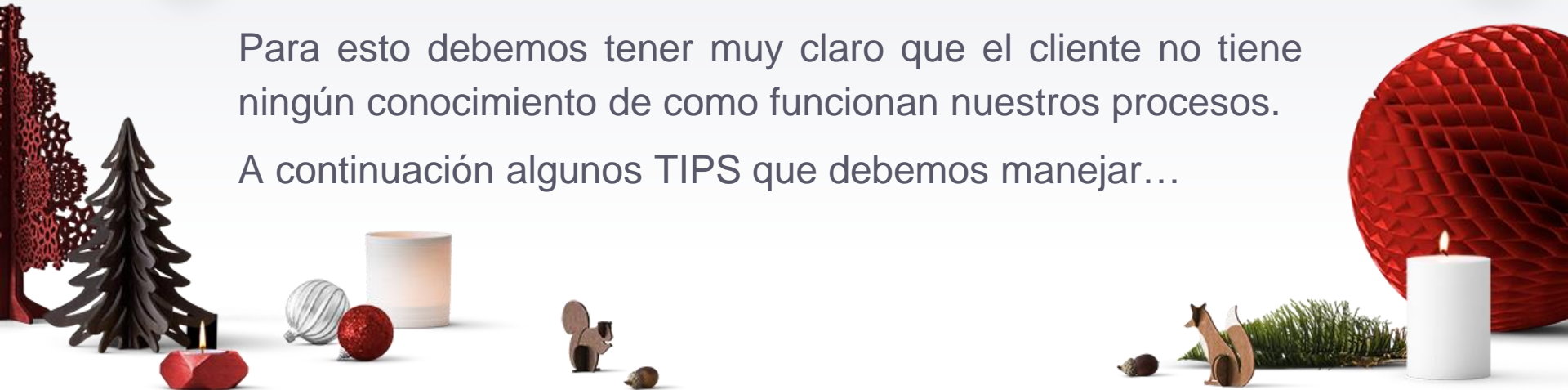
-yo recién entrando a mi turno

MANEJAR UN BUEN LENGUAJE

Cualquier palabra o frase que expresemos erróneamente puede cambiar totalmente la perspectiva que un cliente tiene de nosotros.

Para esto debemos tener muy claro que el cliente no tiene ningún conocimiento de como funcionan nuestros procesos.

A continuación algunos TIPS que debemos manejar...



Actitud de servicio

Debemos tener presente nuestra forma de actuar, reaccionar, como nos expresarnos y comportamos frente a hechos, personas y circunstancias. **Nuestros clientes no nos ven pero están mas atentos a lo que decimos**, por lo tanto debemos fortalecer esto con:

- ★ Tener siempre una sonrisa telefónica.
- ★ Usar frases que hagan sentir al cliente que estamos en la capacidad y actitud de ayudarlo siempre (aun si no hay solución rápida).

Debemos reemplazar las frases que utilizamos



- ★ Debemos cuidar la imagen de nuestro cliente servientrega.
- ★ Los clientes piensan que estan llamando a la bodega (usemoslo a favor).
- ★ Depende de como tratemos al cliente, este nos respondera igual.



Reemplacemos

Esto

por

Esto

Su envío se encuentra en zona de distribución.



Su envío salió de nuestra bodega en un vehículo para hacer entrega en su domicilio el día de hoy.

Vamos a realizar una tarea para que Servientrega nos confirme donde se encuentra el envío.



Acabo de realizar una gestión para que uno de mis compañeros en bodega ubique el envío y nos actualice los movimientos.

No se puede hacer nada...



Por el momento debemos esperar que pase esto...(alguna novedad) le sugiero comunicarse (en un momento x) y con mucho gusto realizamos su solicitud.

Reemplacemos

Esto

por

Esto

El envío no aparece -
El envío esta perdido.



El envío aun no registra movimiento en nuestra bodega, realizaremos una gestión para que nos actualicen los movimientos.

Tengo el sistema lento -
El sistema no me carga



Permítame (x minutos) en línea ya que estamos presentando una actualización.

La gestión que realizo mi compañero quedo mal hecha



Vamos a mejorar la gestión anterior anexando mas datos e información del envío para que nos den prioridad al caso.

Reemplacemos

Esto

por

Esto

No todos los auxiliares
tiene teléfono corporativo

El auxiliar no esta en la
obligación de llamarlo

El envío salió a reparto en
una ruta que no correspondía
(reversado en zona)

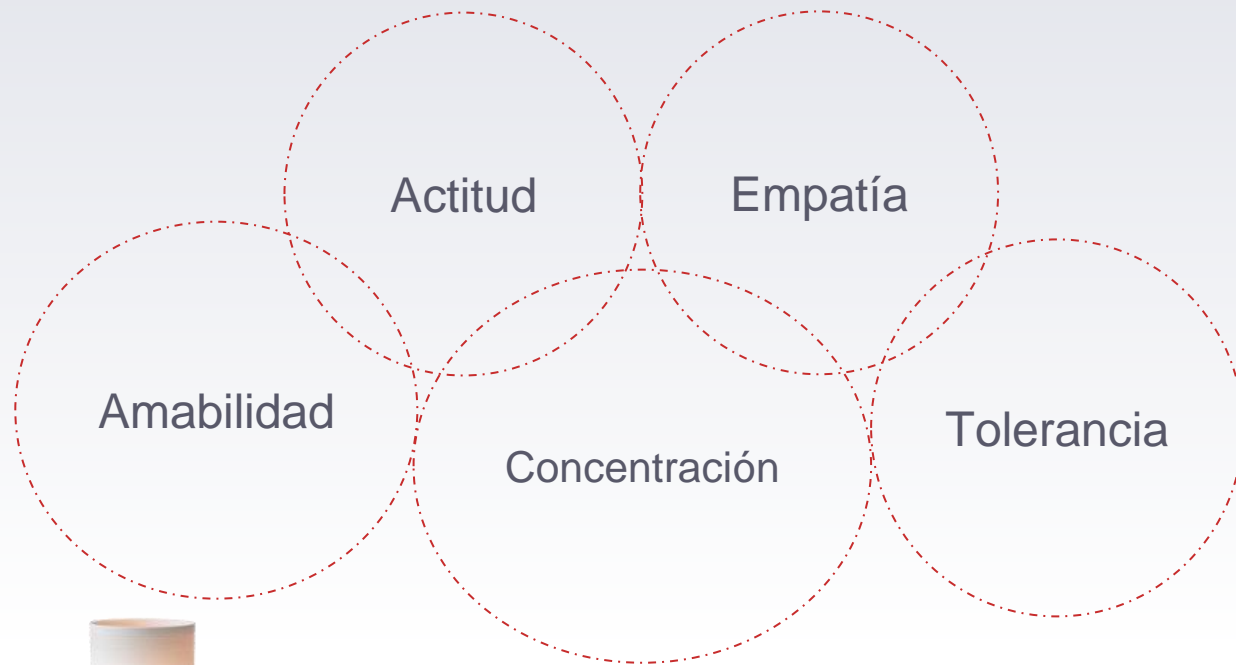


Si de pronto el auxiliar tiene algún
inconveniente con la dirección,
esperemos que pueda comunicarse...
Le sugiero estar muy pendiente.



Se presento un inconveniente interno
en la asignación a ruta pero estamos a
la espera de que haya un vehículo
disponible para realizar un nuevo
ofrecimiento cuanto antes.

Siempre recuerda tener...



¿Qué ganamos con esto?

- ★ Disminuir los tiempos de llamada.
- ★ Evitar los clientes críticos y molestos.
- ★ Llamadas mas amenas y menos conflictivas.
- ★ PQR's y novedades enviadas por la regional.
- ★ Cero afectaciones en Calidad.
- ★ Si realizo bien la gestión y brindo solución el cliente no llamara nuevamente.

Cargando... Recta final



¡ Que empiece el juego!

“La percepción del cliente es tu realidad”

-Kate Sabriskie.