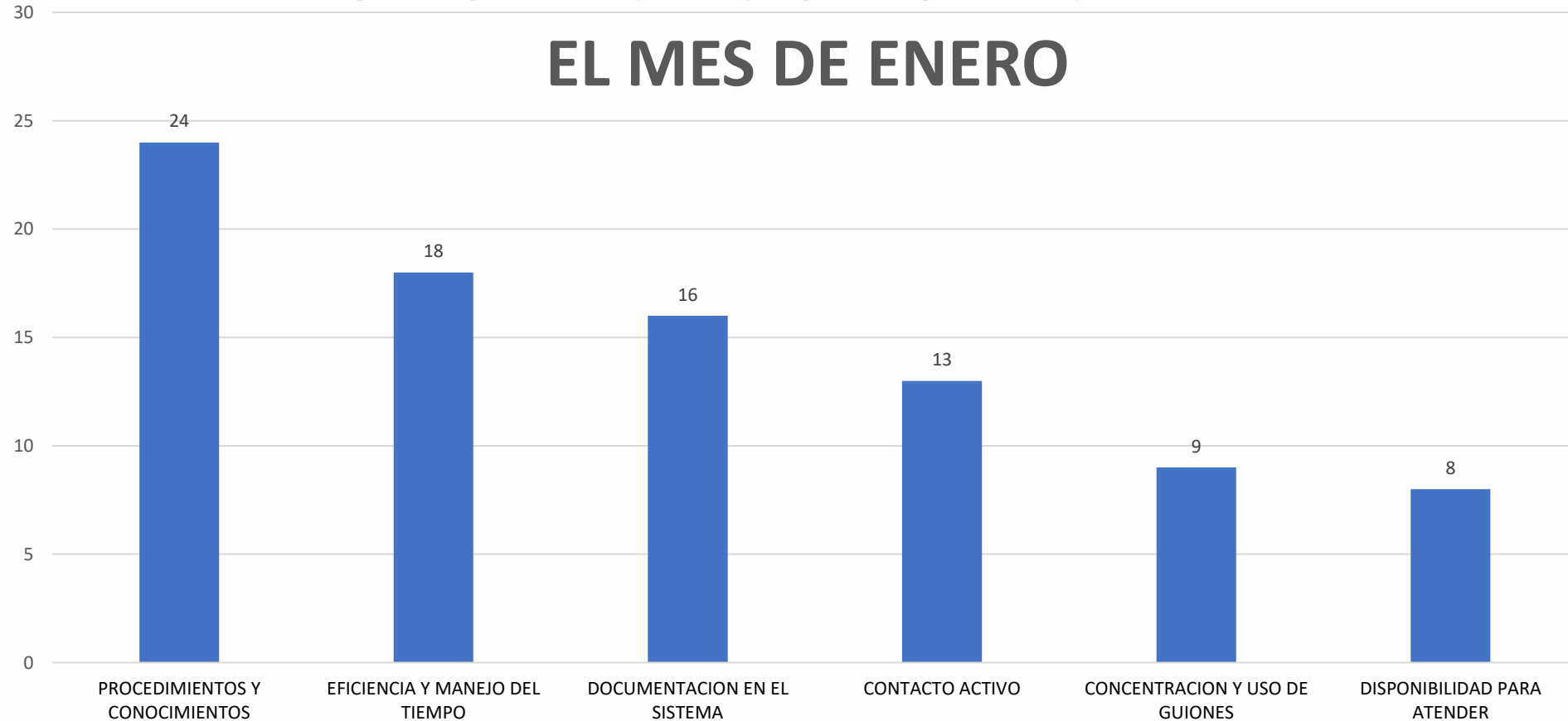


MAYORES AFECTACIONES DE CALIDAD EN EL MES DE ENERO



Estas son las afectaciones mas relevantes del mes de enero las cuales estamos atacando durante el mes actual. A continuación encontrara la explicación de cada una de ellas según el diccionario de calidad.

<p>PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTOS (mantiene al día los conocimientos del uso de las herramientas para brindar soluciones en línea)</p>	<p>Brindan información de forma clara y verídica de acuerdo a lo registrado en las herramientas.</p> <p>Aplica y sigue de forma correcta y/o completa los procedimientos, las condiciones y/o servicios prestados.</p> <p>Realiza las validaciones necesarias cuando aplica transferir llamadas a los niveles de escalamiento. Cumple las políticas estipuladas por la compañía.</p> <p>Ofrece alternativas disponibles para solucionar la necesidad del cliente.</p> <p>Responde a las objeciones con argumentos claros (presenta beneficios y ventajas aplicables).</p> <p>Realiza un adecuado análisis del caso generando las acciones respectivas evitando que el cliente deba repetir la llamada (Solución en primer contacto).</p>	<p>CONTACTO ACTIVO (mantiene la interacción constante con el cliente siendo preciso y solo utiliza la espera solo si es necesario)</p>	<p>No deja en espera al cliente y retoma de acuerdo al tiempo informado, sin generar una sensación de abandono o despreocupación de la llamada.</p> <p>NOTA: el tiempo máximo que el asesor puede informar es de tres (3) minutos y la cantidad de veces por llamada es de tres (3) según la consulta del cliente.</p>
<p>EFICIENCIA Y MANEJO DEL TIEMPO (utiliza adecuadamente el tiempo indagando la información brindada por el usuario para entender con exactitud el requerimiento.)</p>	<p>No se ausenta de la línea de manera injustificada o la ausencia es coherente con la información que debe conseguir.</p> <p>No se ausenta sin informarle al usuario y agradece el tiempo en espera cuando retoma la llamada.</p> <p>Utiliza adecuadamente las herramientas disponibles para búsqueda de información.</p> <p>Indaga y/o realiza preguntas filtros que lo lleven el requerimiento exacto del cliente, es decir Confirma datos del envío (Nombre, guía, origen, fecha y destino del envío) y Confirma Datos completos y correctos del cliente (Documento, Nombre, Dirección y teléfono).</p> <p>Realiza preguntas cuyas respuestas o información no se encuentran registradas en el sistema.</p> <p>Interpreta correctamente la trazabilidad del envío, Escala al Back Office, PQR o TAREA cuando es necesario y de manera correcta, brinda información veraz y completa.</p>	<p>CONCENTRACION Y USO DE GUIONES (escucha activamente al cliente para entender su solicitud)</p> <p>DISPONIBILIDAD PARA ATENDER (Dar importancia al cliente desde el inicio de la llamada, saludando una vez ingresa la llamada)</p> <p>DOCUMENTACIÓN EN EL SISTEMA (registra información brindada por y al usuario en el sistema)</p>	<p>Escucha con atención al cliente y realiza preguntas o solicita información que no ha sido comunicada por el cliente anteriormente.</p> <p>No se distrae manteniendo el enfoque, no sostiene conversaciones diferentes a la del cliente.</p> <p>Utiliza los guiones estipulados como saludo, despedida u otros</p> <p>La llamada ingresa y es contestada inmediatamente.</p> <p>La llamada ingresa y no se escuchan conversaciones que no son con el cliente.</p> <p>Después de haber resuelto las consultas y solucionar las inquietudes No se retiene la llamada.</p> <p>Ingresa al sistema para registrar acciones o información brindada al cliente.</p> <p>Registra comentarios basados en la realidad de la llamada, y no en plantillas que no corresponden a lo gestionado o informado</p> <p>No Registra comentarios confusos o incompletos vs lo informado por el cliente.</p> <p>Codifica o tipifica el motivo de la llamada en el aplicativo de tipificación basado en la voz del cliente.</p> <p>Documenta toda la información necesaria del cliente para registro de las llamadas.</p>

Recuerde que puede consultar con calidad o supervisión cualquier duda referente a las afectaciones visualizadas en este documento.

A continuación podrá ver unos tips relacionados con técnicas y manejo de herramientas.

Tips técnicas y manejo de herramientas



El uso del cronometro que se puede descargar de Serviayuda facilita el manejo del tiempo cuando dejamos al cliente a la espera, mitigando así afectaciones relacionadas con la atención al cliente.



El buen uso del gestor de solicitudes minimiza los tiempos y nos guía respecto a las gestiones que debemos realizar.



Es de gran importancia escuchar e indagar correctamente al cliente, solo así lograremos entender la necesidad del cliente y brindar una oportuna solución. Tener conocimiento pleno de todos los procesos nos ayudará a manejar las objeciones del cliente.

Últimos procesos actualizados

En el siguiente enlace encontrará los procesos mas actualizados y el manual de servicio al cliente vigente

[Últimos cambios y actualizaciones](#)



[Manual de servicio al cliente](#)

