



Educación que transforma vidas y comunidades

Interacciones con el cliente: guía de recursos

Organización de capacitación y desarrollo profesional de Bank of America dedicada al crecimiento y éxito de nuestras comunidades locales y compañeros de equipo.

Visita go.bofa.com/education ;Inscríbete en talleres adicionales de habilidades profesionales!

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: Estas capacitaciones y materiales se brindan como un servicio a la comunidad, “tal como están”, sin garantía de integridad, precisión, puntualidad ni de los resultados obtenidos a partir del uso, explícito o implícito, incluido, entre otros, el empleo en Bank of America, las garantías de rendimiento, calidad e idoneidad para un propósito particular. Estas capacitaciones y materiales deben considerarse como información general destinada a audiencias mayores de 17 años. ©2024 Bank of America Corporation.

Reservados todos los derechos.



© 2024 Bank of America Corporation. Todos los derechos reservados.

Descripción general

Descripción

Esta guía sobre interacciones con los clientes servirá como recurso para brindarles a los estudiantes las habilidades necesarias para conectarse con los clientes, comprenderlos, analizarlos y abordar sus necesidades en una variedad de situaciones y escenarios. Esta guía es ideal para personas que buscan mejorar sus habilidades profesionales para avanzar en su carrera.



Introducción

Cuando trabajas en un puesto de atención al cliente, muchas veces eres la primera persona que ve tu cliente cuando entra a tu lugar de trabajo. Esto te otorga una importante responsabilidad. Tienes el poder de moldear las percepciones de tus clientes. Ellos basarán su visión de tu lugar de trabajo en su interacción contigo. Por eso es tan importante tener interacciones de calidad con los clientes.

Desde el número al que llamas cuando tienes una pregunta sobre la facturación de tu tarjeta de crédito hasta el profesional médico que responde a todas tus preguntas y el amable personal de la tienda que reemplaza tu teléfono, existen puestos de atención al cliente en varias industrias. Estas son solo algunas de las industrias que ofrecen servicio al cliente:

- Tecnología
- Servicios financieros
- Minorista
- Viajes y hospitalidad
- Seguro
- Cuidado de la salud
- Servicios de alimentación
- Entretenimiento

Esta guía de recursos incluye ejercicios y recursos para lo siguiente:

- Tomar posesión
- Actuar con empatía
- Hazlo fácil
- Hazlo bien

Tomar posesión

Introducción

Asumir la responsabilidad implica demostrar la voluntad de ayudar. La primera persona que interactúa con un cliente debe asumir la responsabilidad de su solicitud y reunir a otras personas según sea necesario para abordar la pregunta, necesidad o inquietud.

Tipos de preguntas

Comprometer

¿En qué puedo ayudarle?
“Cuéntame sobre tu preocupación.”

Descubrir

“¿Qué mensajes de error estás recibiendo?”
“Veo que se cobró un cargo por pago atrasado a la cuenta el 15 de junio.
¿Es este el cargo al que se refiere?”

Resolver

“¿Qué estabas comprando?”
“¿Estuviste en algún lugar en particular?”
“¿Recuerdas haber añadido una propina a la cuenta?”

Aclarar

“¿Qué compró específicamente? ¿Se agregó algún cargo adicional a la transacción?”
“¿Cuándo fue la fecha aproximada?”

Nota: A lo largo de esta guía de recursos, habrá varias actividades de registro. Conserve un documento con todas sus respuestas para que pueda consultarlo a medida que avanza en su trayectoria profesional.

Si desea registrar sus respuestas directamente en esta guía, utilice la función de comentarios si está viendo el documento en Adobe® Reader® o la función de escribir texto si lo está viendo en un navegador web.

Para utilizar las funciones de comentario/escribir texto, simplemente haga clic en el botón en la barra de herramientas y luego estampe el cuadro de texto en su página para escribir.



Indicación para el diario: imagina que desempeñas un puesto de atención al cliente. ¿De qué manera podrías utilizar los cuatro tipos de preguntas para mejorar la interacción con el cliente?

Respuesta posible: utilice las preguntas de Interactuar y Descubrir para descubrir las necesidades del cliente. Luego, utilice las preguntas de Resolver y Clarificar para obtener más información y resolver el problema.

La confianza a través de palabras fuertes



Palabras y frases que se deben evitar	Sugerencias alternativas
No	¿Qué puedo hacer?...
No hay	Un placer. De nada.
	Absolutamente
problema. Sí.	Sí / Eso es correcto
Mmmm-	Puedo... / Lo ...
hmmm. Tal vez. Es necesario.	haré Otra opción a considerar es...
No sé.	Dame sólo un momento y seguramente podré encontrar la respuesta para ti.
No puedo... / No puedes...	Lo que puedo hacer... / Lo que puedo sugerir es...
Lo siento, pero...	Lo que me gustaría recomendar...
No tengo la autoridad.	Permítame traer a un colega al teléfono que nos pueda ayudar más.
Estás equivocado.	Me gustaría hacer algunas preguntas para poder entender claramente su necesidad.
Debería ...	Lo que quizás quieras considerar es...
Creo que sí.	Me encargaré personalmente de esto por usted.

Indicación para el diario: ¿Cuáles son los dos términos de la columna de la izquierda que utilizas con frecuencia?
¿Cuáles son las alternativas con las que puedes reemplazarlos?



Actúa con empatía

Introducción

La empatía consiste en comprender los sentimientos de otra persona y demostrar que comprende sus experiencias y emociones. Actuar con empatía demuestra a los clientes que comprende lo que es importante para ellos.

Cuando actúas con empatía, es más probable que los clientes:

- Confíe en usted y en su experiencia
- Participar en mejores conversaciones
- Hablar abiertamente de su vida, necesidades y objetivos.
- Escucha tu punto de vista
- Te tienen en cuenta la próxima vez que tengan una necesidad.
- Recomendarle a otros
- Acepto conectarme contigo nuevamente

Relacionarse con el cliente

Relacionarse con el cliente puede implicar interactuar con empatía en función del lenguaje, la energía y el estado emocional del cliente:

Idioma	Energía	Estado emocional
<ul style="list-style-type: none">• Refleja tu Idioma del cliente. Por ejemplo, si el El cliente dice: "Oye Chicos, no respondáis con "Hola señor."• Utilice el nivel adecuado de formalidad y evitar Términos técnicos y jerga.	<ul style="list-style-type: none">• Responder a su La energía del cliente y Sentido de urgencia por empatizando.• Por ejemplo, si el El cliente tiene un sentido de urgencia sobre la situación, demuestra que estas tomando el asunto serio y tomar acción correctamente lejos.	<ul style="list-style-type: none">• Sea empático con sus emocional del cliente estado.• Por ejemplo, puede no ser apropiado para Sonríe si lo son Claramente molesto.



Indicación para el diario: imagina que estás reunido con un cliente y notas que su voz es más fuerte de lo normal y que su expresión es de enojo. ¿Qué puedes hacer para identificarte con el cliente?

Respuesta posible: Utilice declaraciones empáticas para hacerle saber al cliente que usted comprende su frustración y que su prioridad es resolver el problema.


Estos son ejemplos de afirmaciones que nos permiten mostrar empatía a través de las diferencias cuando nos relacionamos con el cliente.

Menos empático	Más empático
Tranquilízate. Estás pensando demasiado.	Por lo que escucho, te sientes... ¿Es así?
Al menos todavía tienes...	Es una situación difícil y creo que has demostrado mucho coraje y fortaleza al manejar las cosas.
Esto es lo que yo haría.	Gracias por confiar en mí. Significa mucho para mí.

A continuación se presentan algunos aspectos a tener en cuenta en la relación con el cliente:


- Sea relacional, no transaccional.
- Utilice un lenguaje acogedor.
- Comuníquese con cuidado.

Sea relacional, no transaccional



Relational

Approaching conversations with a genuine desire to learn about the customer's needs and build a relationship over time



Transactional

Approaching conversations with the intention of selling products and getting customers to agree with your recommendations right away

¿Estos ejemplos son relacionales o transaccionales?

- 1. Conozca al cliente y qué hay detrás de su necesidad declarada.
- 2. Hacer recomendaciones basadas en productos que beneficien al agente de servicio al cliente.
mayoría.
- 3. Expresar opiniones y recomendar soluciones al principio de la conversación.
- 4. Haga preguntas y escuche mientras el cliente es quien habla la mayor parte del tiempo.

Respuesta: 1-Relacional, 2-Transaccional, 3-Transaccional, 4-Relacional

Usando lenguaje acogedor

Menos inclusivo	Más inclusivo
Chicos, damas y caballeros	Todos, amigos, gente
Él/él/suyo o ella/suyo/suyo, cuando se describe a una persona genérica o hipotética	Ellos/ellas/suyos
Minoría	Nombre específico del grupo al que se refiere, persona de color, BIPOC
Los ancianos, las personas mayores	Adultos mayores, personas de 65 años o más
Necesidades especiales	Persona con discapacidad
Cariño, cariño	Llamar a las personas por sus nombres individuales.

Fuente: Pautas de lenguaje inclusivo – Asociación Americana de Psicología.

Para obtener más detalles sobre el uso del lenguaje inclusivo, busque Pautas de lenguaje inclusivo de la Asociación Estadounidense de Psicología.



Indicación para el diario: ¿Hay algún término en la columna “Menos inclusivo” que le gustaría dejar de usar? ¿Qué alternativa usaría en su lugar?

Comuníquese con atención Puede

comunicarse con atención utilizando palabras amables, como por favor y gracias, al hablar y siendo un oyente activo. Así es como se ve y suena la escucha activa:

Señales no verbales	Voz/tono
<ul style="list-style-type: none">• Centrar la atención en la otra persona y eliminar distracciones.• Sea consciente del lenguaje corporal.• Siéntese derecho en su silla.• Establezca contacto visual y sonría cuando posible.• Asiente con la cabeza para dejarle saber a la otra persona Se que estás escuchando.	<ul style="list-style-type: none">• Utilice un tono optimista y/o positivo de voz.• Confirmar repitiendo.• Hacer preguntas.• No interrumpas excepto para pedir clarificación.• Escuche los cambios en la otra persona. tono de voz.



Hazlo fácil

Introducción

Facilite a los clientes la realización de negocios, porque los clientes están más satisfechos cuando algo les resulta más fácil.

¿Qué significa hacerlo fácil?

Podemos facilitarle la tarea al cliente priorizando y abordando sus inquietudes, compartiendo los próximos pasos y centrándonos en soluciones a largo plazo. A continuación, se muestran algunos ejemplos:

- Priorizar las preocupaciones: preguntar al cliente qué problema le gustaría que se resuelva primero.
- Abordar las inquietudes: hacer todo lo posible para ayudar al cliente y al mismo tiempo cumplir con las pautas
- Compartir los próximos pasos: informar al cliente qué debe hacer a continuación.
- Centrarse en soluciones a largo plazo: mostrar al cliente una forma más cómoda de realizar una transacción

Indicación para el diario: Imagina que trabajas en un banco y notas que un determinado cliente viene todos los días a preguntar por el saldo de su cuenta corriente. ¿Cómo podrías facilitarle la tarea al cliente?

Posible respuesta: Mostrar al cliente cómo consultar su saldo en línea.



Hazlo bien

Introducción

Acierta ofreciendo las mejores soluciones en todo momento. Esfuérzate por hacerlo bien la primera vez para generar confianza con los clientes. Utiliza recursos y herramientas y pide ayuda cuando la necesites.

Demostrando precisión

Estas son algunas formas en las que podemos garantizar la precisión en cada interacción:

Utilice recursos para proporcionar Respuestas precisas.	Utilice todos los recursos disponibles y aproveche las políticas y documentos de su empresa.
Proporcionar alta calidad servicio.	Brindar un servicio de alta calidad abordando las inquietudes de los clientes y brindándoles la resolución adecuada.
Garantizar la resolución en la primera interacción.	Haga todo lo posible para resolver el problema del cliente la primera vez que se comunique con usted.

Indicación para el diario: imagina que trabajas como representante de atención al cliente en un centro de llamadas y el cliente te hace preguntas cuyas respuestas no sabes. ¿Cuál de los pasos anteriores para demostrar precisión podrías utilizar para resolver este problema?

Respuesta: Utilice recursos para proporcionar respuestas precisas.

Podría buscar las respuestas en los documentos de la empresa o dirigir la llamada a alguien que tenga las respuestas.