

# administración

gestión & marketing



## EL TRATO TELEFÓNICO AL CLIENTE

Redacción

### EN BREVE:

Cualquier aspecto de un despacho profesional que implique relaciones exteriores debe ser cuidado hasta el último detalle para garantizar que se está dispensando al cliente el mejor trato posible. A menudo se descuida el tratamiento que se da a las llamadas telefónicas que se reciben en un despacho, causando una terrible impresión a la persona que trata de comunicar con nosotros. Un trato inadecuado al cliente que nos llama por teléfono puede llevarnos a perder a ese cliente.

### SUMARIO:

#### I. INTRODUCCIÓN

#### II. ¿QUIÉN Y CÓMO ATIENDE EL TELÉFONO?

#### III. SECRETARIAS DEMASIADO EFICIENTES

#### IV. LAS REGLAS DE ORO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### V. PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN A LAS QUEJAS

#### I. INTRODUCCIÓN

No siempre se presta al teléfono toda la atención que merece. El teléfono es una vía más por la que cualquier empresa, y por ende un despacho profesional, se comunica con el exterior. El teléfono es un instrumento de comunicación y permite a la persona que se comunica con nosotros por esta vía hacerse una idea de cómo somos, de cómo lo tratamos y de lo que puede esperar de nosotros.

Si un cliente, o un potencial cliente, recibe un trato inadecuado por teléfono puede llevarse una muy mala impresión de nuestra organización. Esta mala impresión es equiparable a la que se llevaría un cliente que llegara a nuestro despacho y fuera tratado con mala educación, o si viera nuestra despacho sucio o desordenado. Incluso la comunicación telefónica es más delicada,

ya nuestro interlocutor sólo percibe una parte de nuestra organización y la imagen que se puede formar de nosotros puede no ser la correcta.

La mala imagen y, en consecuencia el perjuicio para el despacho que preste una mala atención telefónica se transmite al exterior no sólo a través de los clientes directamente, sino también a través de los proveedores que, al no ser tratados adecuadamente, tendrán una negativa referencia de nuestro despacho y la transmitirán a terceros.

La idea que debemos tener siempre presente es que el teléfono es una puerta más de comunicación con el exterior, que refleja cómo somos y cómo nos relacionamos con los demás, configurándose como una fuente más de captación o pérdida de clientela.

## II. ¿QUIÉN Y CÓMO ATIENDE EL TELÉFONO?

El despacho de abogados debe tener claramente definido quién es la persona encargada de atender las llamadas telefónicas que se reciben.

Una vez definida la persona que hará las funciones de telefonista deberá recibir las instrucciones precisas acerca de qué decir y cómo contestar. Si la persona que atiende el teléfono no está lo suficientemente adiestrada podrá cometer errores en la atención al cliente que pueden tener resultados muy negativos para toda la organización.

Es conveniente que quien atienda las llamadas entrantes en un despacho sepa qué tiene que decir, conozca la estructura del despacho, las personas que lo integran, la presencia o no del personal, los horarios de trabajo, y la disponibilidad o competencias de cada uno de ellos. La importancia de estos factores es determinante tal como veremos en el ejemplo siguiente:

***Esta mala impresión es equiparable a la que se llevaría un cliente que llegara a nuestro despacho y fuera tratado con mala educación, o si viera nuestra despacho sucio o desordenado***

Llamamos a una empresa preguntando por el Sr. Fernández:

Respuestas:

Un momento por favor (pausa de 30 segundos) Perdona pero resulta que ha salido, ¿de parte de quién?

***Nos parece que nos están diciendo que el Sr. Fernández no se quiere poner al teléfono***

El Sr. qué (pausa de 30 segundos) un momento (se oye de fondo) quién es Fernández, o qué extensión tiene Fernández, o oye ¿Fernández no ha venido esta tarde, verdad?

*Impresión completamente nefasta, muestra total desinterés de la persona que nos atiende, desorganización de la empresa, etc.*

También puede ocurrir que llamemos a un despacho de abogados del que somos clientes para hacer una pregunta del ámbito laboral, p.ej:

“Buenas tardes, quisiera hablar con alguien que lleve asuntos laborales por favor”

“Le paso”

Segundo interlocutor, que no se presenta: “¿diga?¿si?”

“Buenas tardes, soy el Sr. Tal y llamo para ver si podrían llevarme un problema que creo que es laboral”

Respuesta: “ Ah, pues si llama por laboral le han pasado con la persona equivocada, un momento (...)”

El cuidado en las respuestas y la buena educación se revelan como piezas fundamentales en el trato al cliente.

## III. SECRETARIAS DEMASIADO EFICIENTES

Otra situación que se da frecuentemente, sobre todo en despachos grandes, es el problema de la secretaria demasiado eficiente. Llamamos a un despacho preguntando por un abogado, el Sr. Fernández, la telefonista nos atiende y nos dice: “un momento por favor”, pasa nuestra llamada a la secretaria del Sr. Fernández que nos interroga sobre quienes somos y por qué motivo llamamos, concluyendo con “un momento por favor”. Tras habernos interrogado convenientemente y habernos hecho esperar en dos ocasiones nos dice que el Sr. Fernández no está, que ha salido o que está reunido. El Sr. Fernández que está en su despacho tiene la errónea creencia de que tiene una secretaria super eficaz y que filtra excelentemente las llamadas, ya que con los datos que ella le facilita él puede decidir si una llamada merece ser atendida o no.

Tanto interrogatorio y filtro da que pensar a la persona que está realizando la llamada telefónica que detecta perfectamente que el Sr. Fernández no ha considerado su llamada lo suficientemente importante como para atenderla.

Incluso el mejor de los clientes se sentirá incomodado por esta situación y, no nos quepa duda, cuando encuentre a otro abogado más asequible de un nivel de calidad similar, nos abandonará.

Un filtro eficaz no está reñido con un trato telefónico de calidad al cliente, antes de someter al interlocutor a un doble interrogatorio puede dejarse bien claro que el Sr. Fernández no está, o está reunido pero especificarse que se tomará detallada nota de todo y se devolverá la llamada a la mayor brevedad. Posteriormente el abogado podrá decidir sobre lo urgente de la llamada o incluso la conveniencia de no contestarla, pero siempre situando al cliente con anterioridad en el contexto más adecuado.

Esto implica formar e informar permanentemente a nuestra secretaria sobre las llamadas que esperamos, las que no podemos o no queremos atender, de los posibles mensajes que debe

transmitir, etc. así estaremos seguros de que no se producirán errores y podremos estar tranquilos y seguros de que no nos molestarán si no queremos ser molestados.

#### IV. LAS REGLAS DE ORO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para dispensar una buena atención telefónica a nuestros clientes debemos tener en cuenta lo siguiente:

El proceso de llamada debe ser lo más rápido posible. La percepción del tiempo de espera al teléfono se hace mucho más largo que en persona.

La persona que atiende las llamadas debe tener a su alcance todas las herramientas que le vayan a ser necesarias en el transcurso de las mismas para evitar esperas innecesarias.

La telefonista debe hablar lentamente y con claridad, para que nuestro interlocutor capte claramente donde llama y con quien está hablando.

Identificar siempre al receptor: no debemos olvidar que quien llama no nos conoce y antes de exponer su problema es mejor que se encuentre situado. *P.Ej. Bufete Fernández, buenas tardes, le atiende Ana.*

***La persona que hará las funciones de telefonista deberá recibir las instrucciones precisas acerca de qué decir y cómo contestar***

Mostrar simpatía. Aun cuando la persona que hay al otro lado de la línea no nos vea se transmite mediante el tono y las pausas el estado de ánimo.

Explicar siempre cómo se va a proceder ante la llamada: ponerle en espera, pasárselo a otra persona, hacerle esperar un momento para tomar nota adecuadamente, solicitar instrucciones, etc.

En resumen basta con meditar lo que no podemos soportar que nos hagan cuando llamamos por teléfono a una empresa y aplicarlo a nuestra propia organización.

#### V. PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN A LAS QUEJAS

Es posible que un cliente llame a nuestro despacho para quejarse por cualquier motivo, una minuta excesiva mandada por correo, una llamada no contestada, u otra cosa que para él sea importante, aunque para nosotros puede no serlo tanto.

Las máximas de tramitación de quejas de los clientes en persona deben ser aplicadas a las quejas telefónicas.

- La persona que atiende el teléfono debe tener muy claro que hacer frente a estas situaciones: no quitarle nunca la razón al cliente de antemano, no contestar mal, escuchar y atender y desviar la queja hacia la persona adecuada.

***No debemos olvidar que un cliente satisfecho siempre tiene la razón pero que un cliente insatisfecho nos perjudicará***

- Debe escucharse al cliente, dejar que este exponga su problema y dejarle bien claro que se le escucha y se entiende el motivo de su queja.

- Darle la adecuada importancia al problema.

- Explicarle claramente al cliente cómo se va a actuar, si se va a derivar la llamada a otra persona, qué persona, actuaciones para solventar la situación, etc.

- Proponer una solución si esto es posible o de lo contrario indicar cuando se le va a comunicar nuestra respuesta y cumplir, por supuesto, con ese plazo.

- Agradecer al cliente que haya realizado la queja que permitirá mejorar el servicio y beneficiará a la propia empresa y a los clientes.

- Disculparse siempre por el error cometido, el cliente siempre tiene la razón, y aun cuando no la tiene conviene intentar al menos satisfacer sus pretensiones. No debemos olvidar que un cliente satisfecho siempre tiene la razón pero que un cliente insatisfecho nos perjudicará ya que con total seguridad hablará de nosotros con terceras personas.

- Ponerse a disposición del cliente siempre que sea necesario para solventar este u otro problema que pueda afectarle.