

Unidad 5 – Técnicas de atención al cliente

Objetivos:

- Conocer las habilidades y técnicas básicas para atender a los clientes de forma profesional.
- Aprender a manejar situaciones difíciles con eficacia y cortesía.

1. Introducción

La atención al cliente es un componente fundamental en cualquier organización, ya que influye directamente en la satisfacción del cliente, en su fidelización y en la imagen de la empresa. Esta unidad está enfocada en las técnicas más eficaces para lograr una atención profesional, empática y eficiente.

2. Principios básicos de la atención al cliente

- **Amabilidad y cortesía:** Siempre dirigirse al cliente con respeto y cordialidad.
- **Empatía:** Comprender las emociones del cliente y actuar con sensibilidad.
- **Paciencia:** Especialmente importante en situaciones difíciles o ante quejas.
- **Escucha activa:** Prestar atención al mensaje del cliente, verbal y no verbal.
- **Rapidez y eficacia:** Resolver las peticiones o incidencias de forma ágil.
- **Personalización:** Tratar al cliente como único, adaptando el trato según sus necesidades.

3. Fases de la atención al cliente

1. Recepción del cliente:

- Presencial: saludo, contacto visual, lenguaje corporal abierto.
- Telefónica: tono amable, identificación clara, disposición para ayudar.

2. Identificación de necesidades:

- Hacer preguntas abiertas.
- Escuchar sin interrumpir.
- Confirmar la necesidad antes de actuar.

3. Propuesta de solución:

- Explicar las opciones de forma clara.
- Utilizar lenguaje comprensible.
- Ofrecer soluciones realistas y alcanzables.

4. Cierre y despedida:

- Confirmar que el cliente está satisfecho.
- Agradecer su visita o llamada.
- Ofrecer ayuda futura.

4. Técnicas específicas para distintos canales

- **Atención telefónica:**

- Utilizar un saludo profesional.
- Evitar silencios prolongados.
- Confirmar que se ha entendido el mensaje.

- **Atención presencial:**

- Mantener una postura abierta y receptiva.
- Mostrar disponibilidad y actitud resolutiva.

- **Atención online (email, chat, redes sociales):**

- Responder de forma rápida y clara.
- Mantener el tono profesional, aunque sea informal.
- Personalizar los mensajes.

5. Gestión de quejas y reclamaciones

- **No tomarse la queja como algo personal.**
- **Escuchar con atención y sin interrumpir.**
- **Agradecer el comentario:** muestra profesionalidad.
- **Disculparse si procede y explicar la solución** paso a paso.
- **Hacer seguimiento**, si es posible, para verificar la satisfacción del cliente.

6. Perfil profesional del personal de atención al cliente

- Buen comunicador, asertivo y empático.
- Con capacidad de adaptación y gestión emocional.
- Capaz de trabajar bajo presión.
- Orientado al cliente y a la solución de problemas.

Ejercicio de repaso:

1. Explica qué es la escucha activa y por qué es importante.
2. ¿Qué actitud debe tener un buen profesional de atención al cliente?
3. Describe una técnica para manejar una queja.