



Camino de Ronda, 101. Edificio ATALAYA, Ofic.15. 18003 - GRANADA (España)
Telf. y Fax. +34 958 296 231
E-mail: consultores@aiteco.com

calidad organización recursos humanos

Estimado/a cliente:

A continuación se presenta una muestra de la Guía del Profesor del paquete de formación "Calidad en la Atención del Cliente".

Esta muestra está compuesta por el Módulo 0, que constituye una introducción al curso en la que puede apreciarse el contenido de cada uno de los módulos. También se incluye una página por cada uno de los restantes módulos en la versión para el profesor. Esta acción de capacitación está diseñada para un curso de 18 horas. No obstante este número puede incrementarse, y a veces esto es lo conveniente, incluyendo más actividades de juego de roles.

Esperamos que en estas pocas páginas le podamos transmitir la potencia del paquete de formación que le ofrecemos.

Sí puedo decirle que este es el producto de años de formación centrada en la mejora de la Calidad de Servicio y de la Atención al Cliente en empresas privadas y también en organizaciones públicas. Los resultados obtenidos han sido siempre excelentes.

Está usted ante un curso muy valorado. Con un desarrollo práctico y ameno orientado hacia lo que debe centrarse la capacitación sobre este tema: el desarrollo de habilidades y actitudes que mejoren la atención que se da al público de nuestras empresas y organizaciones en general. Y ello desde una perspectiva de mejora de la Calidad.

Estoy convencido de que la herramienta que ponemos a su disposición le ayudará a mejorar sus acciones de formación y le deparará los éxitos profesionales que seguramente se merece.

Reciba un saludo



Clemente Talavera Pleguezuelos
Gerente de Aiteco Consultores

Calidad en la

Atención al Cliente

© Clemente Talavera Pleguezuelos (Aiteco Consultores, SL - www.aiteco.com)

Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción sin autorización del autor.
Se autoriza el uso de este manual en cursos impartidos por (*empresa o profesional*)

Módulo 0

INTRODUCCIÓN

**Calidad en la Atención al
Cliente**

Personal: Profesor/a.

Tiempo estimado: 50 minutos.

Espacio requerido: Aula.

Métodos de instrucción:

- Exposición.
- Ejercicio: “Presentación en grupo”

Materiales para los participantes: Papel y bolígrafo.

Medios de apoyo:

- Pizarra o rotafolios.
- Ordenador y proyector RGB o proyector de transparencias.
- Diapositivas 1-9.
- Papel y bolígrafo.

INICIANDO EL CURSO

ó NOTA AL/A LA PROFESOR/A

- *Utilizar durante el curso un estilo flexible que facilite la participación y el intercambio de información y experiencias, de manera que los participantes puedan desarrollar las actitudes y habilidades necesarias para facilitar una buena Atención al Cliente.*
- *Intentar ajustarse al tiempo estimado para cada módulo tanto como sea posible, pero dejando lugar a una cierta flexibilidad para permitir a los participantes una amplia participación.*
- *Prestar atención a las necesidades de los participantes. Durante el curso, ellos y ellas son los clientes y deben recibir un trato excelente.*
- *Mantenerse activo/a y considerar la posibilidad de cambiar físicamente de sitio a los participantes, para mantenerlos en una actitud de alerta.*
- *Iniciar cada módulo con una breve presentación de los objetivos y de sus contenidos.*
- *Cuando se trabaje en grupo, evitar equipos de más de 6 personas y menos de 4.*
- *Al final de este módulo dedicar unos minutos para recordar el horario del curso y fijar cuándo se efectuarán los periodos de descanso.*
- *Y recuerde, antes de cada sesión de formación revise el aula, el material y los dispositivos y aparatos que va a utilizar. Compruebe su funcionamiento. Evitará así desagradables sorpresas.*

* EJERCICIO: Presentación de los participantes.

Duración: 30 minutos.

- *Presentar la actividad como un ejercicio de escucha activa del siguiente modo:*

“Hay veces que asistimos a un curso o seminario con distracciones y preocupaciones. Sin embargo, ahora es el momento para conocerse, relajarse y comenzar a centrarse en el tema de la Calidad en la Atención al Cliente)”

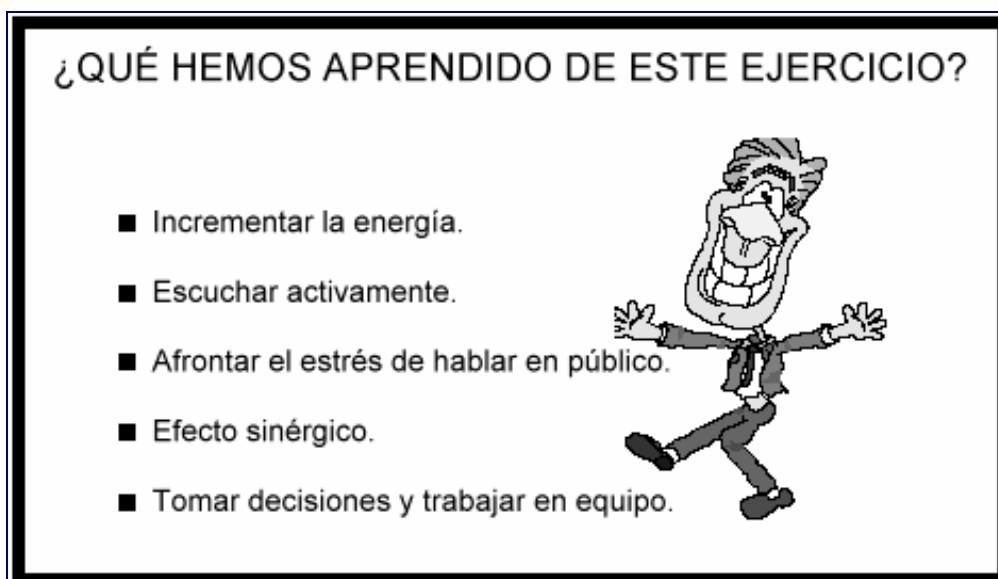
- *Solicitar a los/as participantes que formen grupos de tres personas. Si no hay suficientes participantes, el/la profesor/a completará los grupos. Otra posibilidad sería que un grupo estuviera formado por cuatro personas. Entonces, decir: “Tenéis cinco minutos para intercambiar la siguiente información, en cada uno de los grupos”.*

1. *Nombre.*
2. *Lugar de trabajo.*
3. *¿Qué sabes sobre el tema del curso?*
4. *¿Qué expectativas tienes sobre este curso?*
5. *¿Cuáles son tus aficiones?*

“Por favor, no hay que sentirse limitado a tratar esos temas. Podéis extenderos todo lo que queráis sobre cualquier otra cosa que consideréis de interés o, simplemente, os apetezca.

- *Al final de los cinco minutos, se pide que decidan sobre quién presentará a quién en cada grupo.*
- *El/la profesor/a se presentará primero para mostrar como hacerlo, y escribirá su nombre en la pizarra o rotafolios.*
- *Conceder aproximadamente un minuto para cada presentación.*
- *Agradecer a cada grupo el esfuerzo de equipo realizado.*
- *Durante la presentación anotar en una pizarra, o cualquier otro dispositivo, las expectativas que sobre el curso se van expresando. Al final, agrupar entre todos/as las expectativas que se consideren similares.*
- *Se repasa lo que se ha aprendido en el ejercicio.*

- *Basándose en los comentarios realizados, el/la profesor/a comienza a identificar y transmitir cómo el curso responderá a las expectativas expresadas.*



◆ **Incrementar la energía.**

Primero, se aprecia cómo la energía se eleva cuando se empieza a hablar en el grupo. Comenzamos con personas que tal vez estarían algo reservadas, y se finaliza con un grupo que está ahora más relajado y abierto.

◆ **Escucha activa.**

En segundo lugar, se aprende a escuchar activamente ya que en poco tiempo se tiene que recoger información significativa que después será expuesta a la totalidad de los grupos.

◆ **Afrontar el estrés.**

Hablar en público suele generar ansiedad. Con el ejercicio se observa a otras personas dirigiéndose al auditorio, y nos vemos obligados a hacer nosotros lo mismo, lo que hace que necesariamente afrontemos el estrés.

◆ **Efecto sinérgico.**

Aparece la sinergia cuando un grupo de personas trabajan juntas. Esto quiere decir que juntos se puede hacer más que la simple suma de los esfuerzos individuales.

◆ **Tomar decisiones y trabajar en equipo.**

Por último, hubo que trabajar en equipo y tomar decisiones, tales como quien hablaba primero y quien presentaba a quien.

ESTRUCTURA DEL CURSO

Módulo 0: Introducción.

Módulo 1: Calidad de Servicio y Atención al Cliente.

Módulo 2: Comunicación y Atención al Cliente.

Módulo 3: El Proceso de Atención al Cliente.

Módulo 4: Resolución de Situaciones Conflictivas.

Módulo 5: La Atención Telefónica.

ó **NOTA AL/A LA PROFESOR/A**

- *Presentar los objetivos del curso y el contenido de los distintos módulos. Utilizar para ello las diapositivas correspondientes.*
- *En la presentación de los distintos módulos, hacer referencia a las expectativas expresadas por los participantes, relacionándolas con el contenido del curso.*
- *Referir que todos/as somos clientes de numerosas empresas e instituciones. ¿Cómo nos gustaría ser tratados/as?*
- *Hay que trasladar a los/as participantes que el principal objetivo es estimular en ellos/as una actitud positiva hacia el cliente: Se puede ser un experto en comunicación y atención al cliente, pero si no se está interesado/a en brindar un buen trato, esos conocimientos y habilidades no servirán al objetivo de mejorar la calidad en la atención al cliente.*

Este curso está estructurado en 5 módulos. El Módulo 0 es una presentación del curso, de sus objetivos y estructura. El resto de los módulos poseen los contenidos siguientes:

▶ **Módulo 1: Calidad de Servicio y Atención al Cliente.**

- Concepto de Calidad.
- Qué es la Calidad de Servicio.
- La Atención al Cliente como Característica de Calidad.
- El Equipo y la Atención al Cliente.
- Beneficios para el personal de una adecuada Atención al Cliente.

En el Módulo 1 se definirán los conceptos de “Calidad” y de “Calidad de Servicio”, para centrarse en la importancia que la Atención al Cliente tiene para lograr que el público perciba un servicio excelente. Asimismo, se explorará el papel que el “sentido de equipo” tiene para un servicio de calidad. Finalmente, se enumerarán y discutirán las ventajas que supone, para el personal de la organización, la aplicación de un proceso de Atención al Cliente eficaz.

▶ **Módulo 2: Comunicación y Atención al Cliente.**

- El proceso de comunicación.
- Habilidades Básicas de Comunicación: la Escucha Activa y la Retroalimentación.
- Diagnóstico de la Capacidad de Escucha.
- Barreras a la comunicación.
- Habilidades Específicas de Comunicación.
- Comunicación No Verbal.

El Módulo 2 se centrará en el entrenamiento en los principios básicos de la comunicación eficaz, determinando las barreras que se oponen a una buena comunicación con el cliente e insistiendo en las habilidades básicas para comunicarse, como son la Escucha Activa y la Retroalimentación; sin olvidar otros aspectos, como la Comunicación No Verbal y la aplicación de otras habilidades específicas que facilitarán también el desarrollo de una Atención al Cliente adecuada.

▶ **Módulo 3: El Proceso de Atención al Cliente.**

- Personalizar el contacto.
- La Atención al Cliente como proceso.
 - ✓ Iniciar el contacto.
 - ✓ Obtener información sobre necesidades y expectativas.
 - ✓ Solucionar.

✓ Finalizar.

- Aplicación del proceso a los distintos tipos de contacto.
- Caracterización de los errores en la Atención al Cliente.

Este módulo tratará sobre la Atención al Cliente concebida como un proceso en el que, partiendo de las necesidades y expectativas del cliente, se genera una solución que las satisfaga. Se revisarán las habilidades precisas para realizar correctamente este proceso, definiendo su aplicación diferencial a los distintos tipos de contacto que se establecen en las organizaciones de los/as participantes.

► **Módulo 4: Resolución de Situaciones Conflictivas.**

- Dinámica de la situación conflictiva.
- Cómo responder ante una situación conflictiva.
- Aplicación de la respuesta asertiva a las situaciones conflictivas.
- Ejerciendo el autocontrol.
- Qué hacer si la situación se desborda.

El Módulo 4 presentará cómo se desarrollan las situaciones conflictivas, qué hacer para evitar que surjan, y controlarlas en el caso de que se produzcan. Se analizarán los comportamientos adecuados e inadecuados, así como las habilidades a aplicar para resolverlas acertadamente.

► **Módulo 5: La Atención Telefónica.**

- El teléfono: características y ventajas.
- Componentes de la Atención Telefónica.
- El Proceso de Atención al Cliente en el contacto telefónico.
- Diagnóstico del comportamiento telefónico eficaz.

El Módulo 5 se centrará en la Atención al Cliente cuando ésta se lleva a cabo a través del teléfono. Se examinarán las características propias de este tipo de contacto así como los comportamientos y actitudes que deben ponerse en juego para aplicar el proceso de Atención al Cliente de modo eficaz.

OBJETIVOS DEL CURSO

- Incrementar la motivación hacia la mejora de la Calidad de Servicio.
- Llevar a cabo comunicaciones eficaces y eficientes con el cliente.
- Desarrollar las competencias y habilidades que permitan aplicar un Proceso de Atención al Cliente satisfactorio para éste.
- Mejorar la Calidad de Servicio percibida por los clientes.
- Controlar las situaciones conflictivas con el cliente y reducir su probabilidad de aparición.
- Mejorar la Calidad de la Atención Telefónica.

Tras realizar este curso, usted deberá ser capaz de:

- Comprender la importancia de la Atención al Cliente en la mejora de la Calidad de Servicio.
- Desarrollar su capacidad de comunicación, aplicándola a los contactos que efectúa con los clientes.
- Aplicar las habilidades oportunas para llevar a cabo procesos de Atención al Cliente eficaces.
- Contribuir positivamente a la mejora de la Calidad de Servicio percibida por los clientes de su organización.
- Manejar situaciones conflictivas, controlándolas y convirtiéndolas en oportunidades para demostrar al cliente la preocupación por satisfacer sus necesidades.
- Efectuar comunicaciones telefónicas eficaces que provoquen en el cliente una percepción positiva de la organización.

*** EJERCICIO: Cuestionario ¿Qué es la Calidad?
Duración: 40 minutos.**

- *El objetivo es introducir los términos: Calidad, Calidad de Servicio e importancia de la Atención al Cliente.*
- *Los participantes forman grupos de 4 a 6 personas.*
- *Se distribuye a cada participante el cuestionario ¿Qué es la Calidad?*
- *Se conceden 20 minutos para que cada grupo discuta las tres cuestiones planteadas. El grupo elige al final un portavoz del grupo.*
- *El/la profesor/a pide que un grupo presente el resultado de la discusión respecto a la cuestión primera y se discute, entre todos, la respuesta dada.*
- *Se actúa del mismo modo respecto a las cuestiones 2 y 3.*

ó NOTA AL/A LA PROFESOR/A (Dirección de la discusión)

- *Deberá resaltarse cualquier afirmación coherente con la idea actual de Calidad (satisfacción de necesidades y expectativas del cliente).*
- *Igualmente, se pondrá especialmente de manifiesto cualquier afirmación o comentario sobre la Calidad de Servicio en el sentido de que ésta significa un enriquecimiento de la prestación principal del servicio.*
- *El/la monitor/a reforzará las expresiones que manifiesten la importancia de la Atención al Cliente como un factor diferenciador y enriquecedor del servicio.*
- *Cuando las respuestas no coincidan con las ideas anteriores, se agradecerá la aportación y se pedirá opinión al resto de los grupos.*
- *El/la profesor/a sintetizará las intervenciones enfatizando aquellas coincidentes con el significado de cada uno de los tres términos a definir: Calidad, Calidad de Servicio e importancia de la Atención al Cliente.*
- *Generalmente, de la discusión anterior, se obtendrá una definición clara de lo que se entiende actualmente por Calidad y porqué es conveniente impulsar una buena atención al cliente. El concepto de Calidad de Servicio tal vez no haya sido claramente definido. En este caso, se aplaza su discusión hasta la exposición que se hará más adelante sobre el mismo.*

EJERCICIO: Cuestionario “Diagnóstico de la Capacidad de Escucha”

Tiempo requerido: **10 minutos (realización) + 30 minutos (comentario).**

Objetivo: Evaluación individual de la capacidad actual para escuchar correctamente.

- Se distribuye el cuestionario a los participantes (en este curso está incluido en el manual del alumno).
- Se conceden 10 minutos para su realización y la obtención de la puntuación.
- Es preciso tener en cuenta que el cuestionario puede considerarse como una lista de verificación, es decir, una relación de comportamientos y actitudes a adquirir y potenciar.
- Tras la cumplimentación del cuestionario, el/la profesor/a inicia una discusión acerca de los resultados obtenidos. Comienza preguntando por las puntuaciones más altas. A partir de ahí anima a los participantes a comentar aquellos elementos que les hayan llamado especialmente la atención, les provoquen dudas o, sencillamente, conciten su desacuerdo.
- En la versión para el/la profesora que se presenta a continuación aparecen en cursiva los comentarios que facilitan la explicación de cada elemento.
- No obstante, el/la profesor/a puede comentar los elementos más significativos del cuestionario. Hay que tener presente que estos elementos, en su conjunto, resumen lo que ha de ser una escucha eficaz. La mayor parte se refieren a actitudes más que a comportamientos observables por lo que insistir en ellos es más que conveniente para facilitar su interiorización.
- A veces, algún participante no está de acuerdo con alguno de los comportamientos citados. El/la profesor/a deberá huir de discusiones polarizadas. Tenga en cuenta que se trata de un ejercicio para la reflexión sobre la capacidad para escuchar, no se trata de convencer ineludiblemente a todos/as sobre los distintos apartados.
- Indicar a los/as participantes la conveniencia de centrarse, cada semana, en 1 ó 2 elementos en los que se haya puntuado bajo, con el ánimo de mejorar en ellos. Asimismo es conveniente autoadministrarse el cuestionario cada cierto tiempo para comprobar los progresos realizados.

ETAPA 1: INICIAR AL CONTACTO

- ACUSAR LA PRESENCIA DEL CLIENTE.
- SALUDAR Y SONREIR.
- PERSONALIZAR EL CONTACTO.
- INVITAR A HABLAR AL CLIENTE.
- UTILIZAR UN TONO DE VOZ AMABLE.
- MIRAR A LA CARA DEL CLIENTE.
- ORIENTARSE HACIA EL CLIENTE.



OBJETIVO:

Que el cliente se sienta atendido desde el principio del contacto, causándole una impresión positiva y creando la disposición para una relación agradable.

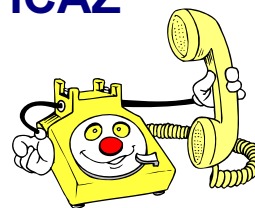
ó NOTA AL/A LA PROFESOR/A

- *Iniciar exponiendo el objetivo de esta fase y pasar a comentar cada uno de sus elementos.*
- *En el “acusar la presencia del cliente” algunos participantes comentan que esto es imposible con muchas personas en la fila esperando a ser atendidas. A esto se responde que se trata de una recomendación general, a aplicar fundamentalmente cuando espera un número reducido de clientes.*
- *Al tratar de la personalización del contacto, solicitar ejemplos de cómo puede llevarse a cabo esta personalización. Poner énfasis en que es posible hacer comentarios positivos, aludir “lugares comunes” u otras referencias han de hacerse sin dejar de realizar las actividades que requieren la atención al cliente, ya que puede haber otros esperando.*

😊 Cuestiones para la discusión

- *Presentar la diapositiva correspondiente al “esquema para reaccionar asertivamente” y preguntar:*
 1. *¿Por qué es importante ejercer el autocontrol?*
 2. *¿Qué ventajas tiene escuchar atentamente?*
 3. *¿Por qué es adecuado compartir los sentimientos?*
- *Las respuestas ofrecidas deberán ir, para ser correctas, en las líneas siguientes:*
 1. *El autocontrol reduce la probabilidad de que mi respuesta moleste al otro e inicie la espiral del conflicto. Además, cuando se está “nervioso” o “sobreactivado” se pierde capacidad de análisis lo que hace más difícil valorar la situación correctamente.*
 2. *Mientras escucho atentamente permito que el otro descargue sus emociones, doy tiempo a que se calme y obtengo más información acerca del problema. Además la otra persona percibirá que hay alguien interesado en su situación.*
 3. *Transmito la idea de que comprendo la situación. El cliente me verá más fácilmente como un aliado. Por otra parte, me pongo en mejor disposición para captar el componente de “relación” que existe en la comunicación interpersonal.*

DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO TELEFÓNICO EFICAZ



DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO TELEFÓNICO EFICAZ

A continuación se presentan una serie de afirmaciones relativas a su actitud y comportamiento cuando atiende una llamada telefónica. Evalúe, según una escala de **1 a 4**, la frecuencia con la que realiza cada una de las conductas indicadas, y marque en la casilla correspondiente teniendo en cuenta que:

- 1= RARAMENTE**
- 2= ALGUNAS VECES**
- 3= FRECUENTEMENTE**
- 4= MUY FRECUENTEMENTE**

1	Cuando suena el teléfono, procuro atenderlo de manera que no emita más de tres señales de llamada.
	<i>De este modo el interlocutor tendrá una sensación de atención inmediata.</i>
2	Al atender una llamada, intento mostrar buen humor.
	<i>Se causa una primera buena impresión, propiciando que la conversación se desarrolle en un clima positivo</i>
3	Mantengo una postura erguida durante la conversación.
	<i>Aunque no nos “vea”, el interlocutor lo percibe. Responder inclinado/a sobre la mesa del despacho hace que la voz se perciba como “decaída”.</i>
4	Mientras atiendo una llamada no hablo con otra persona distinta a mi interlocutor telefónico.
	<i>Hablar con otra persona distinta supone no prestar toda la atención, lo que incrementa la probabilidad de cometer errores. Por otra parte, el interlocutor lo notará y recibirá un mensaje de desinterés.</i>