

8. ACTIVIDADES CLAVE (DEPARTAMENTO DE PRODUCTO)

Las soluciones y actividades claves que requieren nuestras propuestas

Cuando algún agente atienda una llamada, es muy importante entender que, aun cuando deban seguir un guión de llamada o modelo de relación con el cliente según la empresa para la que trabajes, el tono de voz y el ritmo de la conversación debe sentirse realmente natural. Si se hace de esta manera, cada cliente que atiendan tus agentes tendrá la sensación de estar hablando con alguien que realmente le escucha y está pendiente de complacer sus necesidades al cien por cien. Si por el contrario, sus voces son percibidas como las de una máquina, ten por seguro que aquellas personas que llamen tenderán a colgar de inmediato tras sentirse frustradas.

Los clientes cuando llaman a un call center lo hacen, en general, porque tienen una duda o una queja sobre algún asunto o producto. En tales casos, un buen responsable de call center deberá analizar estas quejas negativas para sacar conclusiones y tomar medidas. De este modo, dejarán de ser una debilidad y pasarán a ser una oportunidad que tiene la empresa para mejorar su producto y/o servicio. Al final, las empresas buscan mejorar y qué mejor forma que escuchando a tus clientes para conocer en qué nivel del negocio se está fallando.

Casi independientemente de lo que hagas, vas a tener competidores más grandes: un blog con más lectores, una tienda online con más clientes, una empresa con más visibilidad o una marca con más nombre.

Normalmente, uno de los factores más representativos que es denominador común en los casos de más éxito, es la elección y el buen uso de las propuestas de valor.

Las actividades van a ser tomadas por un equipo de trabajadores para atender al cliente y atender sus necesidades.

Se van a llevar a cabo bajo visión y tomadas con mucha importancia para satisfacer al cliente y mantener la calidad de la empresa como esta propuesta bajo los conceptos que pusimos en teoría.