



APRETANDO TUERCAS EN LOS CONTACT CENTERS.

Tribuna
Actualidad Aseguradora
12 de diciembre de 2011

ÁNGEL MATUTE LÓPEZ
Socio – Director de CEVECO Auditores

Tras conocer un importante número de experiencias frustrantes de clientes, con centrales de llamadas de diversa índole (operadores telefónicos, televisiones de pago, aseguradoras...) se observa que, sin olvidar los grandes logros obtenidos, habría que identificar las deficiencias del sistema y apretar algunas tuercas para que el mecanismo funcione correctamente.

El usuario -nunca olvidemos que es el que paga- tiene derecho a exigir un servicio excelente, y que el contacto con su proveedor de servicios sea una experiencia gratificante y amable que le convenza de que su elección ha sido la correcta. Si no ocurre así, a menudo se siente defraudado y traicionado.

Como no soy partidario de la imprecisión de las generalizaciones, haré algunas puntualizaciones que, con seguridad, no sorprenderán a nadie, pero que forman parte de esos cotidianos errores que se cometen con los clientes que nos llaman.

1. “Por su seguridad esta llamada puede ser grabada”.

El cliente no sabe si se trata de una concesión, de una amenaza, o simplemente de una ficción, ya que cuando se solicita un precio, o un cambio de condiciones de contrato o alguna aclaración, el segundo operador/a con quien se habla, suele dar explicaciones, precios y condiciones diferentes asegurando, con total firmeza, que lo que el cliente decía haber oído el día anterior era producto de su imaginación calenturienta. Naturalmente si el usuario pide que pongan la presunta grabación o que lean en la aplicación los compromisos adquiridos por su compañer@, se produce un silencio expectante que le transmite la sensación de ser un marciano o un esquizofrénico.

2. Operador@s hispanoamerican@s.

No da la impresión de que en los cursos de formación se les haya informado de la idiosincrasia de nuestro país. Los españoles hablamos fuerte y somos directos en nuestras locuciones, lo que se diferencia radicalmente de las costumbres de sus países, donde la comunicación es mucho más indirecta, ya que lo contrario les parece de mala educación. Es demasiado habitual que el operador/a se sienta amenazado, se quede mudo, se turbe o que, simplemente, corte la comunicación. ¿Sería muy difícil explicárselo en vez de lanzarlos al aire sin paracaídas?

3. ¿Rapidez o profesionalidad?

Habría que plantearse que invertir en que la respuesta sea rápida está bien, pero que el cliente no busca tanto una respuesta vertiginosa, como una información fiable y una gestión eficaz y sólida de su problema. Invertir en formación, sin duda, genera satisfacción y fidelidad en los clientes.

PERFECCIONAR EL SERVICIO.

Si los términos de las conversaciones y compromisos adquiridos con los clientes habitualmente no se recogen en el histórico del aplicativo, estamos a punto de crear un importante nivel de ruido. No todas las llamadas se graban y, en caso de hacerlo es complicado localizarlas, cuando se presenta una reclamación siempre atiende un operador español (¿?) que tranquiliza y da soluciones....que luego suelen ser desmentidas por el que, al día siguiente, tiene que dar el visto bueno.

Con seguridad es posible perfeccionar el servicio. Hemos comprobado, y numerosos testimonios nos lo confirman, que la atención del principal operador telefónico, por ejemplo, ha experimentado una espectacular mejoría en los últimos meses. No hay ningún secreto en este cambio. Simplemente están haciendo lo que dicen todos los manuales, e invirtiendo y trabajando en los puntos críticos del servicio.

Desterremos anécdotas como la que nos comunicaba un asegurado en una encuesta, al que la operadora, ante su amenaza de anular la póliza, le contestó: Nos da igual, tenemos muchos asegurados más.

Los clientes conforman sus expectativas viendo lo que prometen los anuncios triunfalistas e idílicos con que nos bombardean a diario los medios. En ellos la comunicación telefónica con su proveedor se convierte en un momento agradable, relajante y fructífero.

No les decepcionemos.