



Calidad de servicio en un call center

Enquesta

INTRODUCCIÓN

- Un call center es para atender a los clientes.
- ¿Qué pasa si un cliente no queda satisfecho?
 - ¿Se contacta con un "pituto"?
 - ¿Se aguanta la rabia?
 - ¿Se va a la competencia?
- ¿Quién evalúa la atención entregada?
 - ¿El mismo que presta el servicio?
- ¿Cómo se puede saber realmente cómo son atendidos los clientes?
 - Las empresas que no atienden bien a sus clientes los pierden.
 - Es más económico mantener un cliente que conseguir uno nuevo.
 - Un cliente insatisfecho "habla" 10 veces más que uno contento.

2

ADELACU **ACTUAL VISTA**

¿OUTSOURCING DE CLIENTES?

ADELACU es el puente entre la empresa y sus clientes

```
graph TD; Empresa([EMPRESA]) <--> CallCenter([CALL CENTER]); CallCenter <--> Clientes([CLIENTES]); Empresa --- Bridge[ ]; Bridge --- Clientes;
```

3



ADELACU **ACTUAL VISTA**

SERVICIO OFRECIDO

Permite acortar la brecha entre la calidad real de atención y la percepción de calidad estimada internamente.

- Permite conocer en forma instantánea la opinión que tienen los clientes de la atención telefónica.
- Permite recibir opiniones y sugerencias de clientes en forma inmediata.
- Habilita un canal de comunicación directo con los clientes.
- Permite relacionar la opinión de los clientes con los parámetros internos de evaluación.

4



 

CÓMO OPERA EL SERVICIO

- Al final de cada atención telefónica se ofrece evaluar el servicio.
- Si el cliente acepta, un sistema automático realizará unas preguntas que el cliente deberá responder con las teclas del teléfono.
- Al finalizar, si el cliente así lo desea, podrá grabar un mensaje de voz con su opinión.

A continuación escuchará un ejemplo de operación.
La encuesta dura sólo 30 segundos



5

REPORTES DE GESTIÓN

- Registro instantáneo de las opiniones de los clientes, listado de respuestas con la siguiente información:
 - Fecha y hora.
 - Número de anexo del agente que realizó la atención.
 - Respuesta a cada una de las preguntas formuladas.
- Informe mensual de los resultados obtenidos, incluye tasa de respuestas y estadísticas de las respuestas.
- Envío de email con la grabación de la opinión de los clientes.
- Opcionales:
 - Integración a sistema de grabación telefónica P2WX, a cada grabación se le asocia un link con el resultado de la evaluación realizada.
 - Integración a sistemas internos de gestión de la empresa.


6

RESUMEN

- En calidad de servicio, la única evaluación importante es la que hacen los propios clientes.
- Un cliente insatisfecho estará muy interesado en evaluar la atención.
- En la atención de clientes, es más importante detectar las falencias que los aciertos. La autocomplacencia puede arruinar hasta el mejor de los negocios.
- Para generar acciones correctivas efectivas, se deben detectar a tiempo las insatisfacciones de los clientes.

7

MUCHAS GRACIAS

Sociedad Comercial Adelacu Ltda.
www.adelacu.com
info@adelacu.com
Fono: (2) 218-4749

8