

Consejos para atención al cliente

Canal Chat

Superintendencia de Industria y Comercio
www.sic.gov.co



Un buen Saludo 1



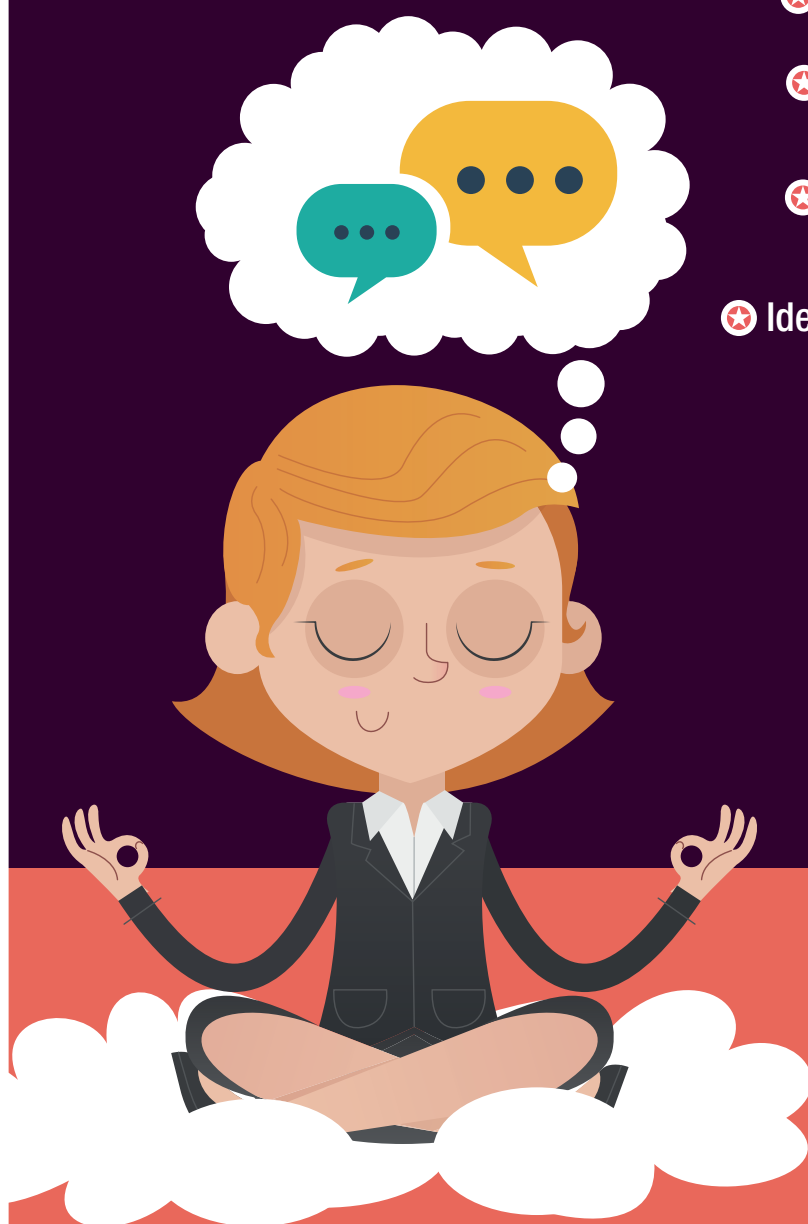
- ✳ Dar la bienvenida
- ✳ Cuidar la ortografía
- ✳ Textos cortos, para que la comunicación fluya y sea ágil
- ✳ De su nombre y dirijase al usuario o usuaria por nombre de el o ella

Interacción Virtual 2

- ✳ De manera concreta y puntual
- ✳ Confirmar solo una vez la información
- ✳ Responder rápido casi de inmediato
- ✳ Escribir el nombre del usuario en cada interacción



3 Saber Interpretar



- ✳ Integralmente la solicitud
- ✳ Con actitud positiva
- ✳ Leer con atención activa para brindar una posible solución
- ✳ Con velocidad de escritura y redacción, así podrá identificar su usuario digital
- ✳ Identifique las características del usuario según:

Escolaridad

Suelen ser importantes atributos como: Tiempo de espera, Conocimiento, Amabilidad, Resolución de dudas, Receptividad, Horarios y Servicio.

Estrato

Suelen ser importantes atributos como: Tiempo de espera, Conocimiento, Amabilidad, Resolución de dudas, Receptividad, Horarios, Facilidad y Servicio.

Edad

Suelen ser importantes atributos como: Nivel de Satisfacción, Amabilidad, Horarios y Facilidad.

El mejor Cierre 4

- ✳ Utilice links o fotos para hacer dinámica la interacción
- ✳ Asegúrese de haber resuelto las dudas del usuario
- ✳ Dele a conocer al usuario las demás alternativas de canales de atención
- ✳ Despidase con cordialidad y dando las gracias por haberse acercado al canal de atención

Tips 5 Generales

- ✳ Evite usar párrafos extensos
- ✳ Evite copiar y pegar respuestas sin contexto
- ✳ Evite espacios prolongados sin interacción
- ✳ Evite responder, si no sabe del tema



6 Barreras de la comunicación



- ✳ Orden físico: Interferencias, ruidos ambientales, sordera
- ✳ Orden afectivo: Emociones extremas (agresividad, resentimiento), desmotivación, situación de trastorno (depresión, ansiedad) comprensible
- ✳ Orden intelectual: Memoria, prejuicios, incapacidad para expresarse de manera comprensible, egocentrismo
- ✳ Orden social o cultural: Diferencias profesionales