

## Atención al Cliente Interno



En nuestra tarea diaria, constantemente nos encontramos atendiendo a clientes. Identificar y reconocer la importancia de una buena atención, es el paso principal para lograr una atención de calidad.

### **¿Quiénes son nuestros clientes?**

Podemos dividir a nuestros clientes en dos grandes grupos

- **Externo:** Busca en nuestra empresa satisfacer una necesidad.
- **Interno:** Es el compañero del Banco que utiliza nuestro trabajo para realizar el propio.

A su vez, a los **clientes externos**, los podemos subdividir en otros tres grupos:

- **Clientes (propriadamente dicho):** Personas que contratan productos y/o servicios con un Banco, no para uso propio sino en nombre de terceras personas (personas jurídicas)
- **Potenciales Clientes:** Personas que contratan productos y/o servicios con un Banco, para uso propio. (personas físicas)
- **Usuarios:** Personas o empresas que pueden transformarse en clientes o usuarios debido a indicadores (perfil, ocupación, interés demostrado)

### Servicio de atención al cliente interno:

Podemos definir al **servicio de atención al cliente**, como el conjunto de actividades interrelacionadas que desarrolla una organización, encaminadas a satisfacer las necesidades de sus clientes e identificar las expectativas actuales y futuras.

### **Objetivos Fundamentales en la atención del Cliente:**

- ✓ Proporcionar servicio a todos los usuarios solucionando los problemas en tiempo y forma.
- ✓ Identificación de alternativas de respuesta.
- ✓ Definir parámetros para identificar prioridades de servicio.
- ✓ Aprender nuevas técnicas proactivas de solución de problemas.
- ✓ Ocuparse de las necesidades del cliente

### **Para lograr un buen servicio al Cliente Interno:**

- ✓ Establezca relaciones cordiales.
- ✓ Asesore correctamente.
- ✓ Lleve a cabo una actitud de compromiso.

*Muchas veces el mal servicio al cliente externo, es la falta de un servicio interno adecuado, ya que este afecta directamente la atención que reciben los clientes finales y la productividad de la Organización.*

### **Servicio al Cliente Interno**

El cliente interno depende de nosotros para poder realizar su trabajo y nosotros dependemos de él.

Es importante tener en claro que su atención, no es una interrupción en nuestra labor, él es el propósito de nuestra tarea.

El cliente interno nos trae sus inquietudes, aspiraciones, necesidades. Es nuestro trabajo intentar convertirlas en realidad.

**La importancia del Cliente Interno es que todo empleado es proveedor y cliente interno que a su vez, impacta en el cliente externo.**

No estamos haciéndole un **FAVOR**, él constituye nuestra labor principal para lograr satisfacer al cliente externo.

### **¿Cuál es tu responsabilidad?**

- Concientizar y enseñar a tu equipo la importancia de atender con **EXCELENCIA** tanto al cliente Interno como Externo
- Como miembro de un equipo de trabajo: Esforzarte por mantener una buena relación con tus clientes internos.

### **El Cliente necesita y espera, entre otras cosas:**

- Recibir ayuda
- Sentirse importante
- Ser reconocido
- Sentirse respetado

- Que reconozcan sus intereses
- Recibir un trato cordial
- Recibir una atención eficaz
- Que cumplan o superen sus expectativas

Hay que tener presente que el Cliente siempre va a esperar algo más...

Los clientes son cada día más dinámicos, exigen para lograr su satisfacción:

- ✓ Mayor rapidez
- ✓ Valor agregado
- ✓ Información
- ✓ Funcionalidad.

*La satisfacción del cliente es la sensación que obtiene de que un producto o servicio alcanzó o excedió sus expectativas.*

**Para lograr mejoras necesitamos, estar siempre atentos a si el cliente realmente está o no satisfecho con lo que recibe.**

*¿Cómo mejoro el Servicio al Cliente?*

Partamos de la BASE que toda interacción de Servicio se compone de tres partes, las cuales detallamos a continuación:

1. La parte Material
2. La parte Humana
3. La parte de Sistemas

***La Parte Humana es la Ganadora!***

Aún cuando entre departamentos, o clientes internos seamos muy Eficientes en la parte Material y en la de Sistemas, si la parte Humana falla, se rompe la Cadena de Servicio, y todos salimos perdiendo!

La importancia de parte humana se debe a que en ella es donde se involucran los sentimientos, las emociones, y en donde se demuestra al cliente que se lo respeta y aprecia como individuo.

***¿Cómo mejoro la Parte Humana?:***

Para mejorar la parte Humana, debemos tener presente y saber reconocer que los clientes poseen **6 Necesidades Básicas** que si son cubiertas, tenemos ganado el juego!

***Las 6 necesidades básicas de los clientes***

1. **Amabilidad:** La necesidad más básica a satisfacer, es la de cortesía con el cliente.
2. **Comprensión:** La necesidad de los clientes de ser comprendidos sin juicios ni críticas.
3. **Justicia:** La necesidad de los clientes de ser tratados con justicia.
4. **Control** La necesidad que tienen los clientes de sentirse en control de la situación.
5. **Opciones y Alternativas:** El cliente necesita oír que tienes interés en ayudarlo al darle alternativas de solución.
6. **Información:** El cliente necesita ser informado del avance de su situación o bien porque no se le puede atender.

Pasos para gestionar la calidad del servicio al cliente interno

1. Identificar los procesos y sus interacciones.
2. Identificar los clientes internos de esos procesos.
3. Identificar los productos entregados a esos clientes.
4. Definir las posibles características de calidad valoradas por esos clientes.
5. Confirmar con los clientes los criterios definidos
6. Negociar parámetros de medición para el logro de satisfacción de esos criterios (Contratos)
7. Traducir las necesidades de los clientes en requisitos para la prestación del servicio.
8. Iniciar el proceso de Mejora continua (Kaizen)

### **Tipos de Clientes:**

#### **El Enojado:**

Transmiten dos mensajes: El de los hechos y el de sus sentimientos

#### **Sugerencia:**

- No niegue su enojo diciéndole: No hay motivo para enojarse. Así sólo lo enojará más.

#### **El Discutidor:**

Estas personas se complacen en las discusiones.

#### **Sugerencia**

- Hable suavemente.
- Pídale su opinión.
- Concéntrese en los puntos que estén de acuerdo.

#### **El Conversador:**

Pueden acaparar mucho su tiempo (si se lo permite)

#### **Sugerencia**

- Maneje el tiempo de acuerdo a la demanda.
- Muestre interés, pero deje en claro que usted debe atender a otros Clientes.

#### **El Quejoso:**

No le gusta nada.

No permita que lo desaliente o deprima. Asuma que esto es parte de la personalidad.

#### **Sugerencia**

- Intente separar las quejas legítimas de las falsas.

- Evite ponerse a la defensiva, no importa lo que diga.
- Déjelo hablar.
- Si la queja es válida, tome los pasos adecuados para resolver el problema.

### **El Exigente:**

Demandan atención inmediata

### **Sugerencia**

- Trátelos con el mismo respeto que a otro Cliente, pero no acceda a sus demandas.
  - Concéntrese en sus necesidades y no en sus modos.
- La mayoría de los Clientes necesitan primero contar lo que le ha sucedido y descargar la bronca que traen.
  - Escúchelos, póngase en su lugar.
  - Sólo cuando haya terminado, busque solucionarle el problema.

### **En la atención al cliente es importante que:**

- Mantenga el control.
- No se involucre emocionalmente.
- Ayude a que el cliente se sobreponga a su enojo.
- No haga promesas que no pueda cumplir.

### **Evite**

- Entablar una discusión.
- Buscar culpables.
- Dar a entender que el reclamo es habitual en el sector.

### **Problemas más frecuentes en la atención al Cliente:**

- Clientes que no reciben respuesta.
- Respuestas deficientes e insatisfactorias.
- Personal que desconoce temas propios del sector.
- Reclamos no satisfechos.

### **Distingamos entre...**

- **Queja:** disconformidad manifestada por el cliente debido a que la organización no ha cumplido con algo y busca dejar constancia de la misma.
- **Reclamo:** el cliente efectúa una presentación por incumplimiento pero quizás no esté molesto; pero si no se regulariza la situación, lo estará.
- **Sugerencia:** el cliente manifiesta algo por falta de conformidad, pero con idea creativa de presentar una hipotética solución a un problema.

### **Conflicto:**

Con relación a los conflictos que se nos suelen presentar, los mismos los podemos clasificar dentro de dos categorías, las cuales podemos definir como:

**El conflicto funcional** es constructivo, fomenta la innovación, creatividad y adaptación. Apoya las metas del equipo y mejora su desempeño.

**El conflicto disfuncional** disminuye el nivel de productividad y el grado de satisfacción de las personas, sometiéndolos a tensión y presión.

**Para prevenir el Conflicto debemos:**

- Reconocer y aceptar las diferencias.
- Ser sincero con uno y con los demás.
- No suponer que uno está siempre en lo cierto.
- No ponerse a la defensiva.
- Escuchar atentamente.
- Sacar una enseñanza de la resolución del conflicto.

**Para arribar a la solución de un Conflicto, se deberá tener:**

- Intención de solución.
- Honestidad de ambas partes.
- Traducir las palabras en acción concretas.
- Tomar en cuenta las necesidades implícitas.
- Buscar la cooperación mutua.
- Comunicarse eficazmente.

**Será importante, que en la atención de reclamos y en el manejo de quejas:**

- Escuche atentamente.
- No interrumpa.
- Busque una solución a la queja planteada.
- Céntrese en la solución y no en el problema.
- El hecho de recibir una llamada de queja no tiene tanta importancia como la forma en que Ud. maneje dicha queja.

### **Recuerde....**

- La mayoría de las quejas tienen solución.
- Perciba la queja como un pedido de ayuda.
- No existe sector que no reciba quejas.
- La forma en que maneje la llamada ganará un amigo o un enemigo.

### **Para brindar un servicio de Calidad será importante:**

- ✓ Establecer que toda persona es proveedor y cliente, externo o interno de otras personas.
- ✓ Utilizar los errores para aprender.
- ✓ Propiciar el autocontrol
- ✓ Fomentar la comunicación
- ✓ Prevenir errores

### **En Busca de la Excelencia en el Servicio....**

Logramos **calidad** cuando:

- ✓ Satisfacemos una necesidad
- ✓ Solucionamos un problema
- ✓ Agregamos valor

*Por todo lo visto, podemos decir que la calidad en el servicio es un proceso de mejora continua y en donde la calidad la constituyen las personas*

### **Mejora Continua - Principios**

- ✓ *Cualquier aspecto de una organización puede mejorarse*
- ✓ *Quienes están cerca de los procesos, están en mejor situación para sugerir mejoras*
- ✓ *Las mejoras se deben realizar continuamente y en cualquier tipo de operaciones, incluyendo productos, servicios y procesos*

### **Para una excelencia en la Atención Telefónica:**

El **teléfono** y el **correo electrónico** son nuestros principales canales de comunicación con el cliente interno, ya que nos permiten **explicar, informar, asesorar, negociar...**

*El lenguaje, el vocabulario y la voz constituyen tres elementos fundamentales en la conversación telefónica.*

**Para tener en cuenta:**

- Conteste inmediatamente, preferentemente antes del segundo timbre.
- Salude, identificando el nombre de la oficina o departamento y de a conocer su nombre.
- Utilice un tono de voz cálido, tranquilo y seguro.
- Sea claro y conciso.
- No utilice jergas propias del área.
- Elija cuidadosamente cada palabra y frase a utilizar.
- Confirme que entiende y que se hace entender.
- No responda una pregunta si no está seguro, si tiene dudas, consulte antes de responder.
- No discuta con el interlocutor.
- Cuando el cliente necesita que espere, pregunte si puede esperar.
- Si deriva la llamada y el interno no responde, ofrezca esperar, volver a llamar o dejar el número para ser llamado.
- No olvide despedirse y agradecer.

*En toda organización, la calidad de la atención al cliente esta directamente relacionada con su éxito.*

*Escuchar, entender, estar predispuesto a ofrecer soluciones, respetar, ayudar, apreciar y recordar al cliente son algunas de las actitudes que hacen a una buena atención al cliente.*