



¿Necesitas que alguien atienda las llamadas de tu negocio?

La llamada telefónica es una parte integral del proceso de atención al cliente. Una gran capacidad de comunicación con los clientes en la **atención de llamadas** puede marcar la diferencia a la hora de ganar un cliente para toda la vida, mientras que una relación no tan buena puede causar un daño irreparable a tu negocio.

Cada día se realizan cientos de millones de llamadas telefónicas en todo el mundo y muchas de ellas son realizadas por clientes. Está claro que la forma de gestionar esta atención de llamadas puede marcar una gran diferencia en la relación de una empresa con sus clientes.

Utilizar el teléfono de forma competente y cortés es esencial para la satisfacción de los clientes. Una mala etiqueta telefónica puede tener un efecto desastroso en tu servicio telefónico al cliente y en tus resultados. Por eso es importante optimizar continuamente a tu personal para que aprenda a comunicarse mejor con los clientes a través del teléfono.



13 Consejos para ofrecer un excelente servicio de atención de llamadas

Es importante que cualquier persona encargada de este servicio tome en cuenta lo siguiente:

1- Preparación

Ten una idea clara de lo que vas a decir antes de llamar por teléfono. Ten un guión mental al que puedas recurrir en caso de que la conversación se complique.



2- Presentación

Quando nos encontramos con personas cara a cara solemos presentarnos con un apretón de manos. **Por teléfono debemos hacerlo verbalmente, saludando al cliente con auténtica cordialidad.**

3- Establece una relación

La mayoría de las personas que llaman quieren hablar con un ser humano, no con una máquina. Sé tú mismo y mantén la cordialidad.

4- Habla con claridad

Hacerte entender es un principio clave de la atención telefónica eficaz.

5- Tono de voz

Un tono amable pero autoritario funciona bien. **Desarrolla tu propia personalidad telefónica y varía tu tono de voz para evitar que la persona que llama se duerma.**

6- Mantén un tono positivo

Haz una lista de palabras que suenen alegres y utilízalas. Evita utilizar palabras y frases negativas por teléfono como: no es posible, olvídalo, por qué no lo hizo, no lo sé, nunca lo he oído, va en contra de la política y no se puede hacer. Mantén las frases burocráticas y la jerga fuera de la conversación de atención al cliente.

7- Escucha

En cierto modo, escuchar a tu cliente es más importante que hablar. **Averigua exactamente lo que quiere tu cliente antes de atender sus necesidades.**

8- Poner a los clientes en espera

Si tienes que dejar al cliente en algún momento, asegúrate de explicarle qué, por qué y durante cuánto tiempo. Ofrecerte a devolver la llamada al cliente demuestra cortesía y voluntad de ayudar.

9- Transferencia de llamadas

Una cosa que mata la relación con el cliente es ir de un lado a otro o, peor aún, perderse en una centralita virtual. Asegúrate de conocer el funcionamiento de tu sistema de atención telefónica al cliente y obtén siempre los datos de la persona que llama antes de transferirla, para poder devolverle la llamada si es necesario.

10- Utiliza el buzón de voz de forma eficaz

Redacta correctamente tu buzón de voz antes de entregarlo. Ensaya los anuncios antes de grabarlos en tu teléfono.



11- Cómo tratar las llamadas difíciles

Intenta pensar por qué la persona que llama se comporta así y no te tomes lo que te dicen como un insulto personal. **No pierdas los nervios y mantén tu atención en los hechos.** Intenta conseguir el acuerdo de tu cliente como vía para resolver la llamada.

12- Cierra la llamada

Asegúrate de que las promesas que hayas hecho se cumplan. Tu objetivo final debe ser que la persona que llama recuerde su experiencia de atención al cliente por teléfono de forma positiva.

13- Trata siempre a tus clientes exactamente cómo quieres que te traten a ti

Si sigues estos consejos de atención de llamadas, no solo te comunicarás eficazmente con tus clientes, sino que también tendrás un impacto positivo en los resultados de tu empresa.



Descubre lo que necesitas para [trabajar de secretaria](#)

Objetivo principal de la atención de llamadas: La satisfacción del cliente

Pero, ¿Cómo se mide la satisfacción del cliente? Determinando objetivos identificables, entre los que se incluyen evitar que los clientes cancelen contigo, realizar ventas adicionales y hacer que los clientes completen encuestas. **Haz un seguimiento del progreso de tus empleados y recompensa a aquellos que vayan más allá para mejorar la experiencia del cliente.**

Aprender a mejorar el servicio de atención al cliente y a captar adecuadamente a los clientes por teléfono es vital para cualquier equipo de atención al cliente. Aprovechar la información que previamente te hemos brindado ayudará a preparar a tus empleados para el éxito y garantizará que tus clientes reciban el mejor servicio de calidad que merecen.

¿Quién se encarga de atender las llamadas telefónicas de tu negocio?

Esta labor mayormente la cumple un asistente o secretaria virtual. **Un asistente virtual es un contratista independiente que proporciona servicios administrativos a los clientes mientras opera fuera de la oficina del cliente.** Un asistente virtual suele trabajar desde una oficina en casa, pero puede acceder a los documentos de planificación necesarios, como calendarios compartidos, a distancia.





Las personas empleadas como asistentes virtuales suelen tener varios años de experiencia como asistentes administrativos o directores de oficina. Se están abriendo nuevas oportunidades para los asistentes virtuales con conocimientos de redes sociales, gestión de contenidos, redacción de entradas de blog, diseño gráfico y marketing en Internet.

Dado que el trabajo desde casa está cada vez más aceptado tanto por los trabajadores como por los empleadores, se espera que crezca la demanda de asistentes virtuales cualificados.

Beneficios de tener una secretaria virtual

Una secretaria virtual te ayudará a ahorrar tiempo, dinero y estrés. Además, obtendrás una nueva perspectiva de tu negocio y de cualquier problema que pueda surgir. A medida que el espacio digital sigue creciendo, seguirá habiendo nuevas formas de promover y expandir tu negocio en línea.

Si te sientes abrumado, con poco tiempo, o simplemente necesitas una mano extra, la contratación de una secretaria virtual te ayudará a resolver estos problemas. Las secretarías virtuales ofrecen una serie de servicios. Proporcionan servicios de apoyo administrativo, creativo y técnico para tu empresa.

Algunas de las tareas más comunes son:

- Gestión del correo electrónico
- Diseño y mantenimiento del sitio web
- Creación de contenidos
- Gestión de redes sociales
- Redacción de contenidos
- Gestión de proyectos
- Gestión de calendarios
- Tareas administrativas
- Blogging
- [SEO](#)
- Atención de llamadas



En el competitivo mundo de los negocios, es importante mantener a los clientes contentos. En un día cualquiera, se ha observado que los clientes tienden a hacer el máximo número de llamadas a tu oficina, mientras que las demás llamadas las hacen los socios, los proveedores y otras partes interesadas de tu empresa.

Por lo tanto, es imprescindible contar con una persona que responda a todas tus llamadas. **Puedes contratar a una secretaria virtual de [ele3.es/](https://www.ele3.es/) para que responda a todas las llamadas que recibas en un día de trabajo.**

La secretaria que contrates responderá a las llamadas durante su horario de trabajo, asegurándose de que todas las llamadas que recibas sean respondidas de manera profesional.