



HOLA LUZ.com

Tienes un cliente
tratando de
comunicarse por
medio de ...

Teléfono

Mail

Selecciona un canal



HOLA LUZ.com

Llamada
Telefónica

Contestar

Llamada
perdida



Felicidad
del Cliente



Que idioma
utilizo

Saludo en
Español

Saludo en
Catalán

Saludo en
Español
&Catalán



Felicidad
del Cliente



Saludo en
Español
& Catalán

Buenos Días
Estas comunicado
con HolaLuz.com
Cómo puedo
ayudarte?

Buenos Días
Estas comunicado
con HolaLuz.com
Mi nombre es_____
Cómo puedo
ayudarte?

Buenos Días
Mi nombre es_____
Cómo puedo
ayudarte?



Felicidad
del Cliente



Saludo en
Español

Buenos Días
Estas comunicado
con HolaLuz.com
Cómo puedo
ayudarte?

Buenos Días
Estas comunicado
con HolaLuz.com
Mi nombre es_____
Cómo puedo
ayudarte?

Buenos Días
Mi nombre es_____
Cómo puedo
ayudarte?



Felicidad
del Cliente



Saludo en
Catalán

Bon dia
HolaLuz.com
Com puc ajudar-te?

Bon dia
HolaLuz.com
El meu nom es _____
Com puc ajudar-te?

Bon dia
El meu nom es _____
Com puc ajudar-te?



Felicidad
del Cliente



Buenos Días
Estas comunicado con
HolaLuz.com
Mi nombre es _____
Cómo puedo ayudarte?

Cliente

Cliente
potencial



Con una forma apropiada de contestación se puede identificar si estamos hablando con un cliente o un cliente potencial.



Felicidad
del Cliente



Buenos Días
Estas comunicado
con HolaLuz.com
Cómo puedo
ayudarte?

Cliente

Cliente
potencial



Con una forma apropiada de contestación se puede identificar si estamos hablando con un cliente o un cliente potencial.



Felicidad
del Cliente



Buenos Días
Mi nombre es _____
Cómo puedo
ayudarte?

Cliente

Cliente
potencial



Con una forma apropiada de contestación se puede identificar si estamos hablando con un cliente o un cliente potencial.



Felicidad
del Cliente



Cliente

Preguntar los
datos
personales

Cual es la
razón de tu
llamada?



En base a las llamadas entrantes y una identificación correcta de los clientes y potenciales clientes los agentes pueden llevar a cabo una conversación personalizada.



Felicidad
del Cliente



Cliente
Potencial

Preguntar los
datos
personales

Cual es la
razón de tu
llamada?



En base a las llamadas entrantes y una identificación correcta de los clientes y potenciales clientes los agentes pueden llevar a cabo una conversación personalizada.



Felicidad
del Cliente



Preguntar los
datos
personales

Lista de
temas a
tratar

Cual es la
razón de tu
llamada?



Identificar al cliente o potencial cliente por nombre o número de contacto permite acceder a la base de datos y hace más personalizada la conversación.

Antes de continuar con la
conversación es bueno
tener el nombre y numero de
contacto de la persona con
la cual se esta hablando

Intentémoslo
otra vez



Felicidad
del Cliente



Cliente /
cliente
potencial

Preguntar los
datos
personales

Cual es la
razón de tu
llamada?



En base a las llamadas entrantes y una identificación correcta de los clientes y potenciales clientes los agentes pueden llevar a cabo una conversación personalizada.



HOLA LUZ.com

Siempre es mejor ser el traductor de las necesidades del cliente, nosotros no podemos cubrir todas las preguntas con una lista

Intentémoslo
otra vez



Felicidad
del Cliente



Preguntar los
datos
personales

Lista de
temas a
tratar

Cual es la
razón de tu
llamada?



Identificar al cliente o potencial cliente por nombre o número de contacto permite acceder a la base de datos y hace mas personalizada la conversación.



Felicidad
del Cliente



Cual es la
razón de tu
llamada?

Escuchar
atentamente a
todas las
inquietudes

Interrumpir
después de la
1ra inquietud

el cliente se siente más
tranquilo una vez que ha
explicado todas las razones de
por qué se le llama

Intentémoslo
otra vez



Felicidad
del Cliente



Cual es la
razón de tu
llamada?

Escuchar
atentamente a
todas las
inquietudes

Interrumpir
después de la
1ra inquietud



Felicidad
del Cliente



Escuchar
atentamente

Anotar todas
las preguntas
de los clientes

Memorizar
todas las
preguntas del
cliente



Felicidad
del Cliente



Anotar todas
las preguntas

Responder
sucesivamente
todas las
inquietudes

Responder
una a una
las inquietudes y
preguntar si está
claro



Felicidad
del Cliente



Memorizar todas las preguntas

Responder
sucesivamente
todas las
inquietudes

Responder
una a una
las inquietudes y
preguntar si está
claro



Para recordar a un mayor número de preguntas es mejor anotarlas, esto ayudará a recordar durante un período de tiempo más largo.



Felicidad
del Cliente

HOLA LUZ.com

Responder
una a una

Terminar la
llamada

Preguntar si
hay otras
inquietudes



Felicidad
del Cliente



Responer
sucesivamente

Terminar la
llamada

Preguntar si
hay otras
inquietudes



Es mejor contestar una por una las preguntas y preguntar si la información ha sido clara o si se necesitan más explicación.

Intentémoslo
otra vez
(desde el comienzo)

Intentémoslo
otra vez
(última pregunta)



Felicidad
del Cliente



Responder
A las
inquietudes

Terminar la
llamada

Preguntar si
hay otras
inquietudes



Felicidad
del Cliente



Responder a
otras
inquietudes

Terminar la
llamada

Cliente
satisfecho con
la información

Intentémoslo
otra vez
(desde el comienzo)

Intentémoslo
otra vez
(última pregunta)



Felicidad
del Cliente



Responder a
otras
inquietudes

Terminar la
llamada

Cliente
satisfecho con
la información



Felicidad
del Cliente



satisfecho con
la información

Re direccionar
a video
tutoriales

Informar que
se enviara un
mail como
constancia



Felicidad
del Cliente



Video tutoriales

Estaremos
encantados de
atender cualquiera
de sus necesidades

Informar que se
enviara un mail
como constancia



Felicidad
del Cliente



Mail de soporte

Estaremos
encantados de
atender cualquiera
de sus necesidades

Re direccionar a
video tutoriales

HOLA LUZ.com



Cliente
satisfecho

Has click en el botón para ir a los resultados



Felicidad
del Cliente



Llamada
perdida

Volver a
llamar

No llamar

HOLA LUZ.com

Intentémoslo
otra vez



Felicidad
del Cliente



Llamada
perdida

Volver a
llamar

No llamar

Cuantas caras felices tuviste?



0-5
Principiante



6-10
Intermedio



11-15
Experto

Start

Exit

HOLA LUZ.com

Mail

Responder
el nuevo
mail más
reciente

Responder
el Nuevo
mail más
Antiguo



Felicidad
del Cliente



Mail más
reciente

Cliente

Cliente
potencial



Te agente necesita clasificar los mails para priorizar la respuesta de estos.



Tiempo
ahorrado



Mail más
Antiguo

Cliente

Cliente
potencial



Te agente necesita clasificar los mails para priorizar la respuesta de estos.



Felicidad
del Cliente



Mail Cliente

Temas
recurrentes

Tema nuevo



Felicidad
del Cliente



Mail Cliente
potencial

Cliente
potencial

En proceso



Tiempo
ahorrado



Temas
recurrentes

Mail
personalizado

Template
personalizada



Tiempo
ahorrado



Temas nuevo

Re direccionar
a video
tutoriales

Template
personalizada



Tiempo
ahorrado



Cliente
potencial

Re direccionar
a video
tutoriales

Template
personalizada



Tiempo
ahorrado



En proceso

Re direccionar
a video
tutoriales

Template
personalizada



Felicidad
del Cliente



Mail
personalizado

Se atiende
cada una de
las inquietudes

Se responde
de forma
general

HOLA LUZ.com

Es mejor ser explícito en la descripción y extender tanto como sea necesario en la información dada.

Intentémoslo
otra vez



Felicidad
del Cliente



Mail
personalizado

Se atiende
cada una de
las inquietudes

Se responde
de forma
general



Felicidad
del Cliente



Cada una de
las inquietudes

Enviar mail

Re direccionar
a video
tutoriales



Tiempo
ahorrado



Template
personalizada

Re direccionar
a video
tutoriales

Enviar mail



Tiempo
ahorrado



video tutoriales

Enviar mail

HOLA LUZ.com



Cliente
satisfecho

Has click en el botón para ir a los resultados

Cuantos
relojes tuviste?



0-2
Principiante



3-5
Intermedio



6-8
Experto

Start

Exit

Gracias por participar