

The logo for HOLA LUZ.com is positioned at the top of the page. It consists of two overlapping trapezoidal shapes: a yellow one on the left and a magenta one on the right. The text "HOLA LUZ.com" is written in a bold, white, sans-serif font across the center of these shapes.

**HOLA LUZ.com**

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

Teléfono

Mail

Selecciona un canal



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



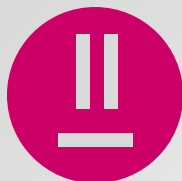
Buenos Días  
Estas comunicado con  
HolaLuz.com  
Mi nombre es\_\_\_\_  
Cómo puedo ayudarte?

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

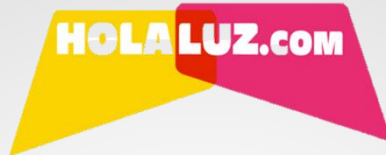
Cual es la  
razón de tu  
llamada?



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?

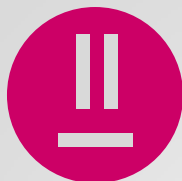


Identificar al cliente o potencial cliente por nombre o número de contacto permite acceder a la base de datos y hace más personalizada la conversación.



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?

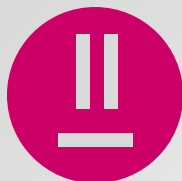


En base a las llamadas entrantes y una identificación correcta de los clientes y potenciales clientes los agentes pueden llevar a cabo una conversación personalizada.



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



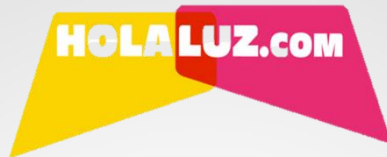
Escuchar  
atentamente

Anotar todas  
las preguntas  
de los clientes

Memorizar  
todas las  
preguntas del  
cliente



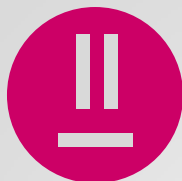
Felicidad  
del Cliente



Anotar todas  
las preguntas

Responder  
sucesivamente  
todas las  
inquietudes

Responder  
una a una  
las inquietudes y  
preguntar si esta  
claro



Felicidad  
del Cliente



Memorizar  
todas las  
preguntas

Responder  
sucesivamente  
todas las  
inquietudes

Responder  
una a una  
las inquietudes y  
preguntar si esta  
claro



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



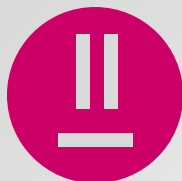
Felicidad  
del Cliente



Responder  
una a una

Terminar la  
llamada

Preguntar si  
hay otras  
inquietudes



Felicidad  
del Cliente



Responder  
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

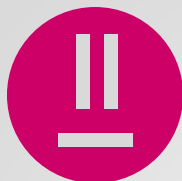
Terminar la  
llamada

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



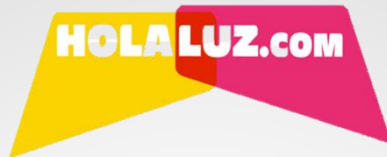
Video tutoriales

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





Has click en el botón para ir a los resultados



Felicidad  
del Cliente



Llamada  
perdida

Volver a  
llamar

No llamar



Intentémoslo  
otra vez



Felicidad  
del Cliente



Llamada  
perdida

Volver a  
llamar

No llamar

**HOLA LUZ.com**

Cuántas caras  
felices tuviste?



0-5  
Principiante



6-10  
Intermedio



11-15  
Experto

Start

Exit



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

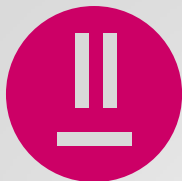
Se responde  
de forma  
general



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



Has click en el botón para ir a los resultados

**HOLA LUZ.com**

Cuantos  
relojes tuviste?



0-2  
Principiante



3-5  
Intermedio



6-8  
Experto

Start

Exit

Gracias por participar