

La tecnología: ¿aliada o enemiga?

Technology: an allied or an enemy?

Altamirano, A. *

Resumen. Se presentan algunos Tips de gran utilidad para el personal encargado de manejar equipos de comunicación y para los responsables de personal

Palabras claves. Tecnología, comunicación, telefonía, sistemas de comunicación

Abstract. Several tips are presented which are useful for personnel in charge of handling the communication equipment and for personnel executives

Key words. Technology, communication, telephony, systems of communication

Reflexiones

En los últimos años, los avances tecnológicos en nuestro país (Nicaragua) han sido incorporados por el sector empresarial a sus procesos productivos y de venta con el objetivo de elevar su competitividad y dar una mejor respuesta en tiempo y forma a sus clientes. En este sentido, se ha hecho común que muchas empresas tengan ya una página web que muestre información de los productos y servicios que ofertan; poseen cuentas de correo electrónica para comunicarse rápidamente con sus clientes y proveedores; tienen la posibilidad de navegar por el mundo cibernético y en cuestión de minutos analizar la demanda de productos que ofrecen las empresas ubicadas en países de la región u otros continentes y convertirse en sus aliados estratégicos, o establecer redes que faciliten información o fuentes posibles de negocio; en este sentido, la telefonía celular se ha convertido en un aliado importantísimo, ahora puedes realizar transacciones comerciales desde cualquier lugar donde te encuentres: en casa, en el parque, en el supermercado, en el bus, maximizando el tiempo del ejecutivo y del profesional de las ventas; *pero ¿Qué pasa con el uso de las plantas telefónicas de cascada? ¿Juegan el papel de facilitadoras u obstaculizan la información a los clientes? ¿Nos ayudan a la captación y fidelización de los clientes o les inducen a desistir de nuestros productos y servicios? ¿Le dan un valor agregado al servicio y producto que ofrecemos o le restan valor y demeritan el esfuerzo del equipo de ventas?*

Más vale que nos hagamos todas estas preguntas si queremos ser competitivos y permanecer incólumes ante los vertiginosos cambios y exigencias del mercado internacional y nacional. Pues, así como es común que las empresas hayan adoptado estos nuevos sistemas de comunicación, es también común escuchar a nuestros amigos, vecinos, compañeros de trabajo, familiares quejándose porque las empresas se están comunicando cada vez menos con sus clientes, producto de una instrucción inadecuada al personal que trabaja con estos equipos.

Recordemos que no se puede ser competitivos sin comunicación, que la idea de incorporar tecnología de avanzada es para darle un mejor servicio a los clientes, el adecuado uso y aprovechamiento de estos equipos nos servirá para la mantención de clientes actuales y captación de nuevos clientes. A continuación algunos Tips que considero serán de gran utilidad para el personal encargado de manejar estos equipos y para los responsables de personal:

- *Cuando entre una llamada a la planta telefónica tomémosla de manera inmediata, no esperemos que el cliente escuche toda la grabación para solicitar finalmente hablar con la operadora*
- *Al levantar el auricular module su voz y sonría, presente su empresa, brinde su nombre y de las gracias por comunicarse con su empresa*
- *Consúltele sobre el motivo de la llamada, anote los datos suministrados por el cliente (nombres y apellidos, empresa que representa, número telefónico, motivos de la llamada, persona con la que desea comunicarse).*
- *En caso que posea la información que el cliente solicita, bríndesela amablemente; sino la posee, indíquele que le trasladará con la persona que le dará respuesta*
- *Asegúrese de que la persona a la que trasladará la llamada sea la correcta y transmítale las necesidades del cliente a fin de que el cliente no tenga que exponer nuevamente su problema*
- *Si la extensión de la persona con la que trasladará al cliente está ocupada, consulte con el área encargada si alguna otra persona puede atender la llamada.*
- *Antes de pasar la llamada indíquele al cliente el nombre de la persona que lo atenderá y el departamento donde se encuentra ubicado*
- *En caso de que la única persona que puede brindar la información esté ocupada, consulte al cliente si desea esperar en línea.*
- *Si el cliente no tiene posibilidad de mantenerse en línea, expresele el interés de su empresa en darle respuesta y devuélvale la llamada cuando la persona que le brindará la información esté disponible.*

Recordemos que cuando nuestros clientes llaman, no sólo invierten dinero por la llamada telefónica, sino que también invierten tiempo.

***Acerca de la autora**

La Lic. Aurora Altamirano Vega tiene una Maestría en Administración por Valores y es instructora en temas de liderazgo, comunicación, rse, ética y recursos humanos. Miembro del Equipo Docente Spenta University, Nuevo León, México. auroraaltamiranovega@yahoo.com