

CÓMO ATENDER LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS

Julio Allué
Veterinario



www.shutterstock.com

¿Dispensan en su centro veterinario una adecuada atención telefónica a los clientes que llaman? Compruebe si se ofrece un servicio excelente y aprende técnicas para mejorarlo.



Independientemente del prestigio que pueda tener una clínica o consulta, el modo en que se atiende la recepción de llamadas telefónicas habla por sí mismo sobre lo que se puede esperar del centro veterinario.

Es muy frecuente que el primer contacto de un posible cliente se realice por teléfono, generalmente para solicitar algún tipo de información, por lo que a través de este medio de comunicación se forjará la primera impresión del centro. La correcta gestión de una llamada puede llevarnos a ganar un nuevo cliente; del mismo modo, una mala atención telefónica puede tener el efecto contrario.

La recepción de llamadas entrantes es el uso más habitual del teléfono en un centro veterinario (suelen ser los clientes quienes llaman para solicitar información, pedir cita, etc.), por lo que nos centraremos en este tipo de comunicación.

Las características de la comunicación telefónica

La comunicación telefónica presenta una serie de características y peculiaridades aceptadas universalmente que hemos de conocer.

Una mayor distancia

La imposibilidad de reforzar las palabras con lenguaje corporal o material visual convierte al teléfono un medio de comunicación distante, que además no permite saber cómo reacciona el interlocutor a nuestras palabras.

Formalidad

Debido a la imposibilidad de percibir la comunicación no verbal, el contenido de las palabras y el estilo expresivo son factores determinantes, siendo necesaria una mayor formalidad. Para ofrecer una impresión positiva del centro veterinario es necesario pronunciar las frases correctas y en el orden adecuado.

La importancia de explicarse con claridad

Debemos expresarnos de forma sencilla y estructurada, para que los interlocutores puedan comprender el contenido de nuestras palabras y visualizar lo que intentamos describirles.

El tiempo de conversación

Los mensajes deben emitirse en un breve espacio de tiempo, ya que las conversaciones de larga duración resultan molestas, por la frialdad del medio, para los clientes. Además, ser eficaz a la vez que breve al teléfono demuestra profesionalidad.



Los tecnicismos pueden abrumar a nuestro interlocutor, mientras que las frases demasiado largas le resultarán complicadas de entender.

10 reglas básicas para responder a una llamada

Detalles como el tiempo que se tarda en responder al teléfono o las palabras que se emplean cuando se contesta una llamada pueden crear una impresión permanente sobre nuestro interlocutor. Vamos a considerar las siguientes reglas básicas.

1. Responder al teléfono al tercer *ring*

Suele ser la norma aceptada. Si tardamos más en descolgar transmitiremos escasa actividad o lentitud, lo que sin duda impacientará a quien esté al otro lado (¿no sucede lo mismo cuando nos pasa a nosotros?) y en ningún caso favorecerá la imagen del centro veterinario. (“¿Será posible que estén tan atareados como para no atender ni siquiera una llamada?”, “¿No será que no tienen suficiente personal para contestar al teléfono?”, “¿Habré llamado al número correcto?”) Por otro lado, descolgar nada más sonar el primer *ring* puede resultar excesivamente sorprendente, por lo prematuro, para muchos interlocutores.

Un detalle que hay que tener siempre presente es la necesidad de terminar cualquier otra conversación que estemos manteniendo antes de descolgar, para evitar que el interlocutor pueda oír fragmentos que le hagan pensar que no le prestamos la atención oportuna.

2. Mantener el teléfono a 3-5 cm de la boca

Es la distancia idónea para que puedan escucharnos a la perfección, sin distorsiones ni sensación de lejanía.

3. Saludar a nuestro interlocutor

La fórmula de saludo, si incluye el nombre del centro veterinario, es una muestra de cortesía que, además, confirma al cliente que ha llamado al sitio correcto. Es aconsejable contar con una fórmula determinada, pero sin que llegue a parecer un mensaje forzado y poco sincero (causaría un efecto opuesto al deseado). El saludo no debe ser excesivamente breve (“¿dígame?”) ni demasiado largo. El siguiente saludo es un ejemplo adecuado: “Centro Veterinario Animales, buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?” El preguntar al interlocutor qué podemos hacer por él es otra muestra de cortesía y de manifestarle nuestro interés.



4. ¿Reconocemos al cliente?

Si reconocemos al cliente que nos llama, es importante demostrarle que sabemos quién es y preguntarle qué tal está. De este modo se establecen las bases para una comunicación cordial y amistosa.

5. Llamar al cliente por su nombre

Tan pronto como el cliente nos comunique su nombre (o el de su mascota), podemos tomar nota y utilizarlo al menos tres veces durante la conversación. De nuevo demostramos nuestro interés por él y por su situación.

6. Cuidar la voz

La voz transmite al interlocutor una imagen de nuestra persona. El tono, el volumen y el ritmo han de adaptarse al tipo de comunicación. Una recomendación para transmitir un agradable tono de voz consiste en sonreír al contestar. La sonrisa causa cambios en los músculos de la cara que modifican el tono de voz, de tal forma que quien está al otro lado del teléfono percibirá en nosotros un estado anímico positivo, que generará en él un sentimiento de bienestar. No nos olvidemos tampoco de articular las palabras claramente y despacio (pero no tan despacio como para aburrir al cliente).

7. Emplear frases cortas y evitar tecnicismos

Los tecnicismos pueden abrumar a nuestro interlocutor, mientras que las frases demasiado largas le resultarán complicadas de entender. Si es la persona que llama quien utiliza frases complejas, es aconsejable asentir de vez en cuando para que perciba que está siendo escuchada.

8. Respetar la confidencialidad

Es un aspecto que hay que tener muy presente, ya que es fácil cuando se habla por teléfono no darse cuenta de que en una sala de espera cercana puede haber gente que esté atenta a los detalles que comentemos, muchos de los cuales pueden ser de naturaleza delicada (precios, información personal, problemas de una mascota, etc.).

9. Demostrar una escucha activa

Mostraremos mediante asentimientos, repeticiones y recapitulaciones que estamos escuchando y comprendiendo lo que el cliente nos está diciendo por teléfono.

10. Preparar todo lo necesario

Los blocs de notas telefónicas son indispensables para evitar olvidos. En estas fichas hay que recoger toda la información pertinente para transmitir de forma precisa el mensaje a quien vaya dirigido, haciendo constar el destinatario y el emisor de la llamada, el asunto que la ha motivado, la fecha y la hora...

También puede resultar muy útil tener cerca del teléfono un listado de los números de uso más frecuente, tanto para nosotros como para facilitar a los clientes que los necesiten (por ejemplo, un servicio de taxis que admita animales, residencias caninas, servicio de urgencias asociado a nuestro centro, etc.).

Finalizar la llamada

La comunicación no termina hasta que nuestro cliente cuelga su teléfono. Por lo tanto, el trato que debemos dispensarle hasta entonces debe ser exquisito, cuidando el tono cálido, ya que cualquier defecto puede echar por tierra la buena imagen ofrecida durante la conversación.

Algunos puntos clave para finalizar la llamada correctamente son los siguientes:

- Hacer un resumen de la conversación, explicando los detalles para asegurarnos de que el cliente está de acuerdo (por ejemplo, confirmar fecha, hora y motivo de una consulta).
- Preguntar al interlocutor si podemos hacer algo más por él.
- Darle las gracias por la llamada y por haberse dirigido a nuestro centro.
- Dejar que el interlocutor cuelgue primero, para evitar que pueda cortarse la comunicación accidentalmente a mitad de una frase.

Un buen consejo para no olvidar ninguna información relevante, en previsión de que surjan otros asuntos que requieran nuestra atención, es anotar cualquier detalle importante inmediatamente después de colgar el auricular.