



TÉCNICAS PROFESIONALES S.L.

C/ Mas Duran 64-66 · 08042 Barcelona · Telf.: 933500088 · Fax: 933597310
<http://www.TecnicasProfesionales.com> · E-mail: Tp@TecnicasProfesionales.com



Le facilitamos las claves del éxito, en Comunicaciones de Empresa.

¿Se ha plantado alguna vez la calidad en atención a clientes que le ofrecen a Vd. las diferentes compañías a las que llama para solicitar información o servicios?

¿Es correcta? ¿Queda usted 100% satisfecho?

¿Ha podido analizar con que dificultades se encuentran sus clientes para contactar con la persona adecuada en su empresa?

¿Ha podido analizar con que dificultades se encuentran sus clientes para obtener información deseada sobre su empresa o servicios?

¿Dispone una tecnología que le permita flexibilizar sus comunicaciones y aumentar el rendimiento de sus agentes o usuarios que atienden el teléfono u otros medios de contacto?

Si por respuesta a alguna de las anteriores preguntas tiene un NO o un NO LO SE hágase la siguiente pregunta:

¿Le gustaría mejorar su sistema de Atención de Clientes?

Si ha llegado hasta este punto de la lectura es evidente que le interesa o al menos quiere valorar nuestra opinión.

Las personas para obtener información o para realizar cualquier tipo de gestión con el mundo exterior necesitamos comunicarnos, y si hablamos del entorno empresarial, muchas de estas comunicaciones se pueden convertir en negocio si se tratan de la forma correcta o en problemas si no se gestionan de la manera esperada.

Las Comunicaciones de Empresa son una herramienta muy valiosa y a la vez muy productiva, gestionarlas es relativamente sencillo si nos ponemos del lado cliente, es decir, un cliente tiene que disponer de las máximas facilidades accesibles para obtener los resultados de contacto esperados, si planteamos la situación desde este punto de vista, el éxito lo estamos garantizando.



En la actualidad, casi todos realizamos muchas tareas simultáneamente, hay poco tiempo para gestionar correctamente los temas y todo es urgente, aquí es donde juega un papel muy importante la tecnología y será el complemento necesario para poder estar en varios frentes de forma simultánea¹, dando un servicio de calidad² y permitiéndonos medir estos factores³.

1- Da lo mismo si usted es el dueño de un pequeño negocio o gestiona una gran multinacional, debe poder estar en varios frentes al mismo tiempo, atendiendo a sus clientes de una forma ágil y satisfactoria, utilizando correctamente tecnología actual disponemos de cientos de herramientas para llevar a cabo estas tareas que como mínimo aseguran la calidad en la atención de clientes y aumentarán la producción.

Ejemplos prácticos serían el uso de telefonía móvil (DECT ó WIFI), usar correctamente los buzones de voz, sistemas para tratamiento de llamadas y esperas que permitan devolver la llamada a un cliente que no consiga contactar en un momento determinado, integración con el correo electrónico tanto de los mensajes de voz, como de los fax, gestión de llamadas desde el ordenador y utilización de nuestras bases de datos de clientes de forma automatizada para gestionar las llamadas telefónicas.

2- El cliente tiene que percibir que es único para nuestra empresa, que verdaderamente es el centro de un sistema de atención y siempre, como resultado ha de conseguir el objetivo que se fija, tanto si es para realizar una consulta, comprar un producto o servicio o exponer un problema o queja.

El factor humano en este punto es importante y debe formar parte de la solución, la tecnología por si sola no da servicio, y las personas sin la ayuda de la tecnología en muchos casos no consiguen dar servicio requerido, el resultado de la unión del equipo humano con el equipo tecnológico es el principio del éxito.

3- Medir los resultados es vital para el correcto seguimiento de cualquier objetivo, muchas veces se valora la posibilidad de invertir en sistemas tecnológicos para aumentar los resultados pero si no se puede medir, no sirve para nada.

En una empresa donde no se atienden correctamente las llamadas (o los e-mails, fax, etc), simplemente cambiando la tecnología, no garantizamos nada. Si antes se hacía mal, ¿Por qué se va hacer bien después?.

Es importante medir el grado de atención, los objetivos programados y las causas de los incidentes para evaluar como lo estamos haciendo y como mejorar.

Cada empresa a su vez tiene un perfil diferente de cliente, y es necesario estudiar las necesidades de estos clientes para cubrirlos de forma satisfactoria, para ello, a su vez es necesario evaluar los recursos humanos disponibles, el resultado de este estudio debe determinar los puntos débiles que gracias a la tecnología podremos solucionar y los puntos fuertes de nuestro negocio que potenciados nos diferenciarán del resto de nuestros competidores.



TÉCNICAS PROFESIONALES S.L.

C/ Mas Duran 64-66 · 08042 Barcelona · Telf.: 933500088 · Fax: 933597310
<http://www.TecnicasProfesionales.com> · E-mail: Tp@TecnicasProfesionales.com



En Técnicas Profesionales estamos tan convencidos de que podemos ayudarle a mejorar que le proponemos un reto:

Explíquenos a grandes rasgos su negocio, y nos comprometemos a hacer un pequeño estudio de cómo podría enfocar las comunicaciones de su empresa y a facilitarle un breve informe demostrándole como podría aprovechar la tecnología para conseguir sus objetivos, sin ningún compromiso ni coste por su parte y les garantizamos que si lo ponen en practica, en menos de 3 meses habrán mejorado sus comunicaciones potenciando la consecución de objetivos y por lo tanto generando unos mejores resultados.

Las empresas de hoy nos enfrentamos diariamente a dificultades que pueden convertirse en barreras o en oportunidades, en clientes satisfechos o en personas que nos vana a generar la peor publicidad posible y esto, solo depende de nosotros, pero en ambos casos, el viento que más nos impulsará hacia el futuro y hacia el éxito es sin lugar a dudas el mantenernos SOÑANDO EN GRANDE, y nunca debemos conformarnos con menos.

Daniel Pérez Segura
Adj. Dirección

[Acepto el Reto. \(pulse aquí\)](#)

ó

<http://www.tecnicasprofesionales.com/retotp.htm>

No dude en Contactar con Técnicas Profesionales:

Técnicas Profesionales
C/ Mas Durán 64 66 Bajos
08042 Barcelona
Telf: 933500088 Fax: 933597310
Email: tp@tecnicasprofesionales.com
<http://www.TecnicasProfesionales.com>