

**IMPORTANCIA DE UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE  
EN UN CALL CENTER**

**PRESENTADO POR:  
ISABEL PACHECO VARGAS  
CÓDIGO: 0103482**



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS)  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA**

**Bogotá, D.C**

**2014**

**IMPORTANCIA DE UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE  
EN UN CALL CENTER**

**ISABEL PACHECO VARGAS**

**CÓDIGO: 0103482**

**Asesor Temático:**

**Carlos Arturo Uribe Vargas**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS)  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA**

**Bogotá, D.C**

**2014**

## **1. TEMA A DESARROLLAR**

Con el pasar de los años, el tema de servicio al cliente en call center, ha tomado cada día más importancia ya que es la entrada para nuevos clientes y por consiguiente nuevas oportunidades de negocios y de esta manera las organizaciones logren ser reconocidas en el mercado de los call center, por su calidad y servicio ya que de allí depende la permanencia de cada uno de los clientes y la existencia de la organización.

Servicio al cliente en un Call center, cada día juega un papel muy importante para la sociedad y para todas las organizaciones, constituyéndose en el foco de la cultura social, económica y por consiguiente un enfoque total para toda una organización y sus funcionarios; donde cada uno de ellos desempeñan algún rol y se aseguran de que todas las cosas salgan bien, para que el cliente reciba un buen servicio esté satisfecho y vea que se cumple con sus expectativas y solicitudes y para toda las personas que ofrecen su trabajo al servicio vean y encuentren el verdadero valor para esta reconocida labor.

Por eso es importante y necesario contar con excelentes agentes ó asesores de call center, con habilidades, actitudes y aptitudes para ser la voz de la empresa; conocer los grandes retos que tiene el mercado y de igual manera que las organizaciones revisen el trabajo realizado y sus procesos es importante enfocarse en las necesidades de los clientes para brindar mayor atención y contacto con ellos.

La presente investigación es de tipo expositivo, debido a que se identificaran las características y la importancia del servicio al cliente interno y externo para el área de un call center, identificando formas de conducta y actitudes de los mismos, para luego presentar un plan de mejora de servicio al cliente.

¿Las compañías de call center realmente brindan un buen servicio al cliente?

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa<sup>1</sup>

## **5. TÍTULO PRELIMINAR DEL ENSAYO**

Importancia de un buen servicio al cliente en un call Center

### **SITUACIÓN ACTUAL DEL CALL CENTER**

Los Call center, son utilizados por compañías de servicios, para dar asistencia al cliente según el tipo de producto, servicio o información que él requiera.

El área de call center hoy en día ha tomado y cada día toma más posicionamiento en todo tipo de mercado, tanto que entre las organizaciones se convirtió en un sector altamente competitivo en el cual las empresas quieren ser las mejores y dar aquello que todo cliente espera y se merece recibir que es valor agregado, ser reconocidas por otras organizaciones por sus actividades que las demás no hacen y por supuesto cumplir con los estándares de calidad en el servicio.

---

<sup>1</sup>SERNA, Humberto. Libro Servicio al cliente – métodos de auditoria y Servicio. Segunda Edición. Bogotá: Temas Gerenciales, 1999. p.19

Se ha planteado que el cliente es importante para toda compañía pero son evidentes las falencias, que se presentan en algunos call centers; debido a que los clientes no reciben información oportuna y en ocasiones no es real; adicionalmente la calidez, amabilidad la sensibilización se ha perdido; la organización no presta cuidado a estas características tan sencillas pero fundamentales que todo funcionario debe tener presente día a día a esta valiosa labor que es el servir; además, algunas organizaciones poseen buenas herramientas, para mantener informado al cliente en línea y en tiempo real, pero éstas no son utilizadas en forma adecuada. Por tal motivo, es necesario determinar en general las situaciones para esta área y prestar un excelente servicio al cliente.

En la actualidad, algunas de las compañías más exitosas se han distinguido prestando el mejor servicio al cliente de acuerdo al autor Humberto Serna quien enfatiza<sup>2</sup>

Conocen a profundidad a sus clientes, en este caso se busca brindar una buena información en cuestión de su producto ó servicio y de esta manera llegar a lograr la lealtad por parte del cliente.

1. Realizan investigaciones permanentemente y sistemática sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción; es importante conocer bien a los clientes actuales y brindar un valor agregado en el servicio e ir más allá de sus expectativas.
2. Participan sistemáticamente a sus clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos. Es necesario que las organizaciones

---

<sup>2</sup>SERNA, Humberto. Libro Servicio al cliente – métodos de auditoria y Servicio. Segunda Edición. Bogotá: Temas Gerenciales, 1999. p.20

estén incentiven y haga participes a todos los funcionarios de la organización de temas de la cultura de servicio al cliente.

Los empleados necesita buenos líderes y así de esta manera se logra que se brinde una buena información y motivación a su trabajo, prestar atención a sus necesidades como individuos, se considera que un excelente servicio al cliente en un call center, se logra de la mano y va muy relacionado con el bienestar y la calidad de vida por parte de los funcionarios.

Debido a que a las organizaciones actualmente le afecta diferentes factores en su desempeño, se manejan los indicadores de gestión; el comportamiento de estos factores inicia con la satisfacción del cliente, es uno de los indicadores más importantes para cualquier call center.

Hoy en día las empresas que manejan call centers, son conscientes de la importancia de asegurar la satisfacción del cliente, y afirman tener un fuerte enfoque en las prácticas centradas en el cliente. Pero, no todas son capaces de medir eficientemente la satisfacción del cliente, hay ciertas prácticas y procesos comunes que permiten a los principales call centers poner en práctica, los indicadores de gestión que permite medir y controlar la Gestión del Call

Uno de los procesos consiste en hacer monitoreo y verificar la calidad de las llamadas inmediatamente después de que ocurre la interacción, cuando la experiencia está todavía en la mente del cliente y antes de que los problemas puedan escalar.

Algunos de los indicadores que se maneja en un call center son:

Tener en cuenta las necesidades de los clientes, ya que este medio lo que busca es contestar las interrogantes que tengan que ver con el cliente, es importante conocer las expectativas de los clientes

Gestión de calidad, ya que esta área es fundamental y con su seguimiento y verificación de los procesos que se lleva a cabo dentro del área de call center se cumple con los objetivos y políticas para el cumplimiento de un buen servicio y calidad en la información, definiendo los tiempos de la operación

A parte de la gestión de calidad, es muy importante el monitoreo ya que mide el desempeño de los agentes del call, con esta gestión se busca mejorar el tiempo de las llamadas, la calidad de la información y su expresión oral, actitud y aptitud en la interacción con el cliente, así se tendrá con más precisión los resultados operativos de cada agente.

Acompañamiento entre supervisor y agente call center, esto permite una interacción y retroalimentación de los procesos y procedimientos que se están llevando a cabo en las llamadas, y por otra parte que el supervisor detecte que tan motivados están los agentes en su puesto de trabajo y conocer si tienen algunas peticiones ó sugerencias de sus funciones.

Debido a la competencia que se presenta en el ámbito de los call centers, y que los clientes requieren cada día calidad en sus solicitudes y lo merecen, los centros de atención trabajan bajo los criterios de servicio de calidad, porque es lo que mantiene fieles a los clientes, por tal motivo manejar una plataforma de fácil interacción para los agentes, y así poder brindarles una respuesta oportuna a sus solicitudes.

## **GESTION DE CALIDAD**

ISO 9000 designa un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Sistema de calidad que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. De esta manera la norma ISO 9000, requiere que las organizaciones operen bajos sus estándares de calidad, el tiempo de respuesta y los niveles de servicio.

Con este estándar de calidad se busca la estandarización las actividades del personal que trabaja en la organización, medir el grado de satisfacción por parte del cliente interno y externo, mejorar en los tiempos de respuesta y la calidad de la información suministrada para el cliente.

La competitividad es un factor que toda empresa de call center, se ve enfrentada por las mismas exigencias del cliente. Se es consciente de que para lograrlo se debe mejorar constantemente en el servicio que se presta al cliente.

Las diferentes situaciones e inconformidades, presentados por el área de Servicio y Calidad, pueden ser tomados como indicadores de servicio al cliente que afectan A las empresas dados los procesos adicionales en que se incurre para solucionar un reclamo. En vista de esto, cualquier mejora en los porcentajes de reclamación Según el motivo, es síntoma de una mejora en los procesos, lo que se traduce en Satisfacción del cliente.

Se busca disminuir los reprocesos internos que se puedan presentar en el área por temas de no brindar a tiempo respuesta a las solicitudes del cliente.

## ¿QUÉ GRADO DE SATISFACCIÓN TIENE UN CLIENTE FRENTE AL SERVICIO DE UN CALL CENTER?

Actualmente en Colombia algunas empresas de servicio al cliente en call center lo ven como una necesidad y base fundamental, a tal punto que han dispuesto un área exclusiva para brindar mayor y mejor información a sus clientes, con el propósito de atraer más clientes y lograr fidelizar y esto a su vez lograr la lealtad; conocer más a fondo sus necesidades y sus expectativas; dar más de lo que ellos requieren y de esta manera lograr ser líderes en el mercado y reconocidos por su servicio, es cierto que un cliente satisfecho siempre vuelve a tal punto que puede referenciar el servicio de la organización y así indirectamente llegan clientes a la compañía.

De acuerdo a esta situación se presenta para el call center un sector altamente competitivo en el cual las empresas de la competencia buscan cumplir con todos los requisitos para desempeñarse como áreas de call centers número 1 y en el cual se constituye como único elemento diferenciador *“Cultura de Servicio al Cliente”*

Ahora el caso contrario para aquellas organizaciones que aún no han despertado a la realidad y es prestar atención a sus clientes, conocerlos y que realmente gracias a ellos es por quien existen, ya que su ideal y su razón está enfocado en la parte de la rentabilidad y las ganancias nada más, pero si por un momento esa ideología ó brillantez e inteligencia de creadores de empresas, también fuera puesta al servicio al cliente, se lograría una empresa integral, y así se lograría atraer más clientes más empresas y así recibir de ellos una gratitud en todo sentido de la palabra, pero lastimosamente aún algunas empresas su filosofía es ganar y ganar dinero y para algunos clientes se presenta la situación que no hay más opción porque los call centers que existen todos son iguales en su atención ó inclusive peores.

No hay nada más gratificante para el cliente que se le haya brindado una buena atención y para la empresa haber recibido un buen comentario de satisfacción, en donde el resultado sea de eterna complacencia entre las dos partes.

Ahora, los call center deben transmitir más calidez, amabilidad, respeto, tolerancia ser ecuanímenes por dos razones uno por el medio de comunicación que utilizan (telefónico); y dos porque es la puerta de bienvenida para sus clientes; que no hay cliente menos ó más importante todos merecen la misma calidad e importancia desde el cliente que llama solo a solicitar una información general de los servicios, hasta aquel que tiene todo un portafolio o trayectoria con la organización.

Sin embargo, para algunos clientes el tema del call center se ha vuelto tan tedioso que prefieren recurrir a una atención personalizada. Sienten de alguna manera que la información no es clara ni real y adicional les molesta que la línea de atención no sea contestada y no una vez; sino son varias las ocasiones en las que recurren a este medio y no reciben información y por consiguiente el tema al cumplimiento de los servicios es muy malo, para todo cliente causa malestar cuando le establecen un tiempo establecido de respuesta a su solicitud y no le cumplen y solo recibe evasivas y excusas en conclusión no hay seguimiento a su requerimiento y no hay un día de respuesta.

Un cliente insatisfecho, puede representar una amenaza para la empresa, debido a que éste se comunica con el No-Cliente y al mencionarle su insatisfacción, implícitamente le sugiere a éste que se aleje de ella ó realice ningún vínculo comercial.

## COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Cuando un cliente llama tiene un deseo imperativo de ser escuchado e interpretado adecuadamente.

De acuerdo a los problemas y dificultades presentadas con el servicio al cliente en el call center se debe prestar especial cuidado a la atención telefónica, es importante la manera en la que se establece la comunicación y la calidez en la que se trasmite la información. Como recomendaciones y parte de las estrategias al iniciar una llamada con el cliente de seguir unos pasos elementales:

1. Buenos Días.
2. Dar el nombre de la empresa.
3. Identificarse con su nombre.
4. ¿En qué le podemos ayudar?
5. Escuchar atentamente.
6. Con mucho gusto.
7. ¿Le puedo colaborar en algo más?

Cuando un cliente llama tiene el deseo imperativo de ser escuchado e interpretado adecuadamente evalúa la calidad de la atención de acuerdo a:

1. ¿Cómo me contestó?
2. ¿Cómo escuchó?
3. ¿Cómo logró captar mi necesidad?
4. ¿Cómo la interpretó?
5. ¿Cómo se despidió?

Todo funcionario de call debe cumplir con unos requisitos mínimos dentro de la cortesía telefónica, como es el contestar el teléfono tan pronto sea posible e inclusive en cumplimiento del tiempo pactado por la empresa, mantener la diadema y hablar con claridad y serenidad, evitar ruidos molestos como risas ó tonos de voces altos, mientras esta en línea, no beber, no comer, ni masticar chicle, no hablar con terceros durante la llamada, se debe indicar al cliente el tiempo que se dejara en espera y el motivo.

Cada agente de call debe asumir y apropiarse del caso ó solicitud ser responsable y contribuir al éxito con el cliente. Hacer una construcción de valor desde el cargo, es cambiar de un trabajador desempeñando un cargo a un trabajador creciendo en el cargo usualmente las expresiones de quien crece en un cargo a quien hace el puesto de trabajo son:

- No ven su trabajo en función del cumplimiento sino de su contribución
- Se entregan a servir
- Toda oportunidad es una oportunidad de servicio
- Es un gusto servirle

### **ALGUNAS FALENCIAS QUE MANIFIESTAN LOS CLIENTES DE UN CALL CENTER**

Que no es fácil la comunicación con un call center: timbra mucho el teléfono, no contestan. Presentan muchas opciones para resolver un caso.

La percepción de la llamada en ocasiones es amable y cortés porque el funcionario entiende al cliente, percibe la necesidad central y con el tono de voz ó la manera en que se expresa ofrece soluciones .en cambio en otras ocasiones el

empleado no está concentrado en la conversación y está distraído y responde con evasivas y no brinda solución real.

Hay que cumplir con las expectativas del cliente. Cuando se brinda una información telefónica debe ser con seguridad, confianza y conocimiento del tema y si es el caso que se direcciona la llamada debe transferir la llamada al área indicada no pelotear al cliente.

Hay que respetar los tiempos de atención al cliente, no ser extensos a la solución de sus requerimientos, en lo posible brindar respuesta en línea y si se requiere investigar ó revisar el caso cumplir con el tiempo establecido e indicado al cliente y su medio de respuesta; ya sea por teléfono, correo correspondencia certificada.

Reconocer y hacer conocer al cliente si se ha presentado algún error en su solicitud.

## **PLAN DE MEJORAS QUE SE PUEDEN PRESENTAR**

La compañía a programado capacitaciones y talleres para los funcionarios de call center pero aun así se ve la necesidad de seguir en este proceso continuo, con la idea que los funcionarios tengan presente que los clientes son importantes para la organización y como tal merecen un excelente servicio, dar cumplimiento e interpretación de sus necesidades dar valor agregado cada vez que se interactúa con el cliente.

El cliente cuando reciben una mala información y se suma que la actitud del agente fue muy parca, puede tomar una decisión de retirarse de la compañía.

La mejor herramienta que mejor maneja en el día a día un agente de call center, es la información de allí depende que el cliente este satisfecho con la labor, por

consiguiente se requiere que este motivados en su trabajo que estén bien informados que cumplan con los tiempos de respuesta para el cliente, para el cliente y esto es una regla de oro para toda persona el tiempo es muy valioso.

Para los call center es muy frecuente el tema de la rotación del personal, se propone capacitaciones frecuentes de servicio al cliente, que la compañía brinde estabilidad laboral para sus funcionarios, un clima organizacional amable cordial y que sean capaces de resolver cualquier objeción que por parte del cliente se presente.

Los tiempos de respuestas se respeten y lo que se promete se cumpla, no crear falsas expectativas en las solicitudes del cliente.

La labor de los call center en ocasiones es entendible por el mismo trabajo que hacen se genere estrés ó monotonía en sus funciones del día a día, debido a que están en contacto telefónico diferentes temperamentos de los clientes y parte de su capacitación es saber manejar la situación, saber manejar las diferentes situaciones que se presenten durante el contacto, el funcionario por horas altas ó picos altos de llamadas se presenta un mayor presión, ya que se requiere atender el mayor número de llamadas posibles, de esta manera es necesario que los procesos de los servicios que se ofrecen estén claramente definidos, de manera que la información sea suficientemente clara y entendible para el cliente

Para lograr el éxito cada día debe hacer las cosas bien y que los funcionarios se comprometan a brindar información oportuna y clara; los call center son la voz de la empresa para sus clientes.

## **GERENCIA DE SERVICIO CALL CENTER**

La gerencia de servicio tiene un gran compromiso con sus empleados y por consiguiente con sus clientes externos, se entiende es la fuente de energía para que una de las áreas funcionen con calidad se integren y trabajen bajo los parámetros de los procesos y acciones que logran con la satisfacción de las necesidades del cliente; toda organización establece su propio rumbo, son guiadas bajo una misión y visión que las hacen no exitosas, toda organización debe dar importancia y hacer seguimiento continuo por la estabilidad y seguridad de sus empleados, quienes son el motor interno de la compañía.

Aquella compañía que no presta atención y cuidado a sus empleados están indirectamente faltando con la calidad del servicio; por que los empleados insatisfechos ó apáticos a su trabajo, tienden a presentar problemas e inconvenientes con los clientes y con aquello que es el momento de verdad situación que se considera fatal en la prestación de un buen servicio, la forma en que los empleados piensen es la forma como sus clientes van a pensar.

La gerencia de toda organización considera de suma importancia las relaciones humanas, ya que todo ser humano triunfa si sabe aceptar y comprender a sus semejantes debe conocer y capacitar a sus funcionarios en todos los temas relacionado a la organización y de acuerdo a sus funciones los empleados sin duda juega un papel fundamental.

## CONCLUSIONES

Los call center busca brindar facilidades a sus clientes en todas sus necesidades teniendo en cuenta que no para todos es fácil el desplazamiento a un punto de atención ya sea por temas laborales, personales ó la distancia del punto de atención, le hacen conocer de este medio de información del cual pueden hacer desde una solicitud general, hasta un requerimiento en la cadena de servicio.

Teniendo en cuenta que el Recurso Humano es el elemento más valioso de un Call center, se puede decir que el clima laboral es un factor fundamental para el desempeño de la industria de los Call Centers, por al misma complejidad del manejo de la información, disponibilidad de las herramientas necesarias y capacitación para este tipo de labor, se presenta bastante rotación de personal.

La dificultad en las interacciones humanas ha hecho que los Call Center evolucionen a canales de comunicación diferentes al voz a voz, como las redes sociales y mensajes de texto, sin embargo, una comunicación escrita muchas veces puede caer en interpretaciones diferentes de la de los mensajes que se quieren transmitir si no se cuenta con las competencias y habilidades necesarias para utilizar este tipo de herramientas.

Por la misma competencia y exigencia de los clientes, el sector de call center sigue creciendo y tomando empoderamiento, ya que está evolucionando en nuevos canales de información como los es las redes sociales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gerencia del servicio. Albrecht H2000 Bogotá Tercera Edición Editores

Métodos de auditoria y Servicio al cliente, Gómez H 1999 Libro Santafé de Bogotá Segunda Edición. Temas Gerenciales

Gerencia estratégica, Gómez H 2003 libro Santafé de Bogotá Séptima Edición. Temas gerenciales

<https://www.mercadeo.com/.../momentos-de-verdad-en-la-administración>

[ww.blog-emprendedor.info/la importancia-del-activo-cliente](http://ww.blog-emprendedor.info/la-importancia-del-activo-cliente)

<http://www.degerencia.com/jmvecinop>

[planeacion.uniminuto.edu/index.php/component/content/162?task](http://planeacion.uniminuto.edu/index.php/component/content/162?task)

<http://www.wobi.com/es/articles/c%C3%B3mo-obtener-m%C3%A1s-de-los-call-centers>

Normas ISO 9000, Organización Internacional de Normalización (ISO).  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Normas\\_ISO\\_9000](http://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000).