



Protocolos Atención Telefónica CC

Documento

1. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

El Call Center se comunica con los usuarios a través de los llamados que este último realiza, por lo tanto, se deben tener las siguientes consideraciones al momento de atenderlo:

- Ser amable y cordial en cada llamado.
- No interrumpir al usuario durante la conversación.
- Demostrar empatía por lo que me está relatando el usuario.
- Mantener una escucha activa, evitando silencios prolongados.
- Variar el tono de voz durante la conversación, para que sea acorde a lo que dice el usuario.
- Entregar solución al usuario o escalar con supervisor.
- Mantener una postura física adecuada y sonreír al momento de atender un llamado.
- Atender el llamado antes de 5 segundos.
- No cortar llamados.

Si el reclamo no corresponde a ser solucionado por Red, se debe especificar:

- Cuál es el organismo encargado de hacerlo.
- En caso de tener el contacto, entregar los datos. Los contactos más recurrentes son:
 - Metro: www.metro.cl / Call Center 600 600 9292
 - Ministerio de transporte: www.mtt.cl / 22 - 24213000
 - Metro tren: www.trencentral.cl / 22 5855000
 - Tarjeta Bip: www.tarjetabip.cl / 600 7300033 / 800 730073
- Finalmente, verificar que se hayan respondido todas las dudas del usuario.

1.1 Elementos de la Comunicación Telefónica

La persona que está al otro lado del teléfono, aunque no nos haya visto nunca, se hará una imagen de nosotros a través de nuestro lenguaje y nuestra voz. La actitud que mantengamos ante una conversación telefónica se reflejará en una postura corporal que, a su vez, influirá en nuestra voz.

Por lo tanto, debemos cuidar nuestra comunicación no verbal de la misma forma que lo haríamos si estuviéramos frente a nuestro interlocutor.

La postura corporal: Un buen inicio consiste en adoptar una postura firme pero relajada y sonreír. Esto nos ayudará a:

- Relajarnos, a desconectarnos con nuestra actividad anterior y a que nuestro tono de voz sea el adecuado para iniciar la actividad.
- Crear un clima de empatía con nuestro interlocutor, ya que captará nuestra actitud y probablemente responda de una forma similar.

El tono: La entonación que utilizemos reflejará en gran medida nuestro estado emocional y, en consecuencia, la actitud e interés que mostramos a nuestro interlocutor. Debemos evitar, ante todo, la monotonía, es decir, el empleo de un mismo tono. Es conveniente adaptar éste, según se desarrollan las diferentes fases de la comunicación telefónica.

Emplearemos un tono cálido, por ejemplo, en las frases saludo y despedida, ya que en esos momentos debemos crear y dejar en el recuerdo, una buena impresión en el cliente.

Al explorar las necesidades del interlocutor, conviene emplear un tono que transmita seguridad.

A la hora de tratar con determinados clientes conflictivos o afrontar situaciones delicadas como pueden ser el tratamiento de objeciones o reclamos, debemos emplear, ante todo, un tono que transmita tranquilidad, procurando no contagiarnos del tono elevado que pueda utilizar nuestro interlocutor

El volumen: Al comenzar una conversación en un estado de tensión mal adaptado a la situación, es probable que hablemos con un volumen de voz inapropiado. Cuando la voz surge en un volumen elevado, suele interpretarse como síntoma de que el interlocutor quiere imponerse en la conversación, y puede inferirse una intención de mostrar autoridad y dominio.

El ritmo: En líneas generales, debemos hablar a un ritmo más lento del que emplearíamos en un encuentro presencial. Sin embargo, debemos adaptar el ritmo al cliente y a las circunstancias: un ritmo lento o entrecortado puede ser percibido como un rechazo al contacto, un intento de protección, un deseo de retirada, o bien, frialdad o desinterés. Una locución trastabillada, plagada de errores y repeticiones, revela nerviosismo o falta de preparación o incluso, incompetencia. Por el contrario, un ritmo modulado y animado, refleja gusto por el contacto y la relación interpersonal.

La modulación: Debemos prestar especial atención con la modulación, procurando abrir la boca y marcar correctamente las palabras, evitando omitir letras y manteniendo una adecuada separación con el auricular.

La escucha activa: Consiste no sólo en demostrar a la otra persona que le entendemos, sino también en que ésta perciba que estamos poniendo toda nuestra atención no sólo en entender el contenido de su mensaje, sino también en comprender su punto de vista, aunque su posición parezca muy diferente a la nuestra. Es más, debemos intentar conectar con su estado emocional.

Evitaremos interrumpir y cortar bruscamente al interlocutor, superponiendo nuestras palabras a las suyas, elevando el tono, o terminando sus frases.

Demostraremos visiblemente nuestra atención mediante expresiones de reflejo, repitiendo alguna palabra significativa de las expresadas por él y utilizando expresiones de apoyo como: "ajá", "entiendo", "comprendo", "de acuerdo".

2. SCRIPTS Y RESPUESTAS TIPO

A continuación, se muestran los scripts y respuestas tipo para algunos tipos de requerimientos.

IMPORTANTE: En la página web www.red.cl/ayuda-y-contacto/preguntas-frecuentes/ existen diversas respuestas de temas frecuentes que son de mucha ayuda para responder las consultas de los usuarios.

2.1 Script para Consultas con Respuesta Inmediata y Felicitaciones / Sugerencias

- a) Para los requerimientos que son Felicitaciones / Sugerencias y Consultas en donde el ejecutivo tiene la respuesta y le responde en forma inmediata al usuario, se utiliza el siguiente script:

"Red Buenos días/tardes/noches

Habla XXXXX

¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Sra., Sr, XXXXXXXX, ¿en qué le puedo ayudar?

Gracias por llamar a Red".

2.2 Script para Reclamos y Consultas Ingresadas en el Sistema

- a) Para los requerimientos que son Reclamos y Consultas en donde el ejecutivo no tiene la respuesta y debe ingresarla al sistema, se utiliza el siguiente script:

“Red Buenos días/tardes/noches

Habla XXXXX

¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Sra., Sr, XXXXXXX, ¿en qué le puedo ayudar?

Sra., Sr, XXXXXXX, su número de requerimiento es XXXX, llegará un correo electrónico informando número de ticket, el tiempo de respuesta es de 20 días hábiles para un Reclamo y 5 días hábiles para una consulta.

¿Le puedo ayudar en algo más Sra., Sr XXXXX?

Gracias por llamar a Red”.

2.3 Script de Términos y Condiciones

- a) Para los reclamos que son ingresados al sistema y que corresponden a temas que serán derivados a las empresas operadoras, se utiliza el siguiente script antes de comenzar a ingresar el requerimiento:

“Mientras abro el sistema, le comento que los datos ingresados, serán entregados al operador responsable del servicio, para que dé respuesta en un plazo de 20 días hábiles”

2.4 Script para Casos de Acoso

a) Cuando se recepciona la denuncia:

“Lamentamos lo ocurrido. Como Red Metropolitana de Movilidad rechazamos cualquier tipo de acoso o violencia en el Sistema de Transporte Público”.

b) Cuando la denuncia no es grave y se ofrece apoyo emocional y judicial informando canales SERNAMEG:

“Le informamos que el Estado cuenta con una red especializada de atención para casos de violencia contra las mujeres. Si usted quiere puede tomar nota de los siguientes canales de atención”.

Tipo	Información	Horario Funcionamiento
Chat 1455	Se accede a través de un dispositivo (computador, Tablet o celular)	24 horas 7 días de la semana
Fono orientación Violencia contra la mujer: 1455	Proporciona orientación y guía las acciones a seguir a las víctimas	
WhatsApp mujer +569 9700 7000	Contacto dirigido para víctimas o testigos de violencia contra la mujer	
133	Carabineros de Chile	
134	PDI	
149	Fono Familia de Carabineros	
600 333 00 00	Fiscalía	

- c) Cuando la denuncia es grave y usuaria desea compartir sus datos con SERNAMEG:

“Le informamos que el Estado cuenta con una red especializada de atención para casos de violencia contra las mujeres. Tenemos la posibilidad de realizar gestiones internas para que profesionales, se pongan en contacto con usted para brindarle el apoyo que requiera”.

“Le gustaría que hiciéramos las gestiones para derivarla/o a esta red de atención”

“Para ello necesitamos que nos autorice a compartir sus datos de contacto, ¿nos autoriza?”

Estos antecedentes se entregan al supervisor.

2.5 Respuestas Tipo

- a) Usuario se niega a entregar sus datos personales al momento de ingresar un reclamo o denuncia:

“Sr. Sra. XXXXXXX, sus datos personales son importantes para el ingreso del reclamo ya que tenemos que entregar una respuesta y esta debe ser dirigida a quién realizó el reclamo. Además, la información personal de los usuarios es confidencial y no es compartida con ninguna entidad o persona”.

- b) Usuario se niega a entregar sus datos personales al momento de ingresar un reclamo o denuncia

“Sr. Sra. XXXXXXX, sus datos personales son importantes para el ingreso del reclamo ya que tenemos que entregar una respuesta y esta debe ser dirigida a quién realizó el reclamo. Además, la información personal de los usuarios es confidencial y no es compartida con ninguna entidad o persona”.

- c) Usuario realiza pregunta que está fuera de nuestro ámbito de acción. Por ejemplo: cuál es la capacidad de los vagones de Metro tren.:

“Sr. Sra. XXXXXXX No tenemos información al respecto, sin embargo, puede consultar en la página web www.trencentral.cl”

- d) Usuario se comunica utilizando un lenguaje grosero, utilizando garabatos e insultos.

“Sr. Sra. XXXXXX (si tiene el nombre) Lamento su molestia, pero no es posible comunicarme con usted en esos términos. Hasta luego”.

Ejecutivo corta llamado y debe informar en ese momento al supervisor o monitor el motivo del corte y el Supervisor debe informar inmediatamente del corte de llamado al Administrador de Canales de Atención.

- e) Usuario consulta sobre el cobro del SOAP

“Sr. Sra. XXXXXXX, para cobrar el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales debe seguir los siguientes pasos:” (leer los pasos indicados en <https://www.red.cl/ayuda-y-contacto/soap/>)”