GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

El poder de la sonrisa telefónica, la mejor aliada para empatizar y conectar con el cliente

Comunicados | 21/03/2024 | 00:00

La sonrisa telefónica es un concepto subjetivo, de difícil cuantificación, pero imprescindible en la actitud de cualquier agente por su alto impacto en la experiencia del cliente y en el éxito de las interacciones telefónicas. Carlos García, director de Strategy Big Data en Konecta, destaca "la importancia de entrenar la sonrisa telefónica y la necesidad de entender qué factores son clave para facilitar al agente la formación necesaria"

/COMUNICAE/

La sonrisa telefónica es un concepto subjetivo, de difícil cuantificación, pero imprescindible en la actitud de cualquier agente por su alto impacto en la experiencia del cliente y en el éxito de las interacciones telefónicas. Carlos García, director de Strategy Big Data en Konecta, destaca "la importancia de entrenar la sonrisa telefónica y la necesidad de entender qué factores son clave para facilitar al agente la formación necesaria"

En cualquier conversación telefónica, la comunicación paraverbal (tono, volumen, ritmo, énfasis…) es de vital importancia para conectar con el interlocutor. En el caso del sector de customer experience, se trata de algo esencial para poder transmitir al usuario confianza y empatía, estableciendo un vínculo emocional entre las partes. Para Konecta -empresa multinacional que brinda soluciones de Customer Experience en todo el mundo a más de 500 clientes a través de sus más de 130.000 colaboradores-, la sonrisa telefónica es una cualidad imprescindible en la formación de sus agentes para establecer una buena relación con el cliente y lograr la excelencia en cada interacción.

Cómo ser el agente con la mejor sonrisa telefónica

Con la voz se puede transmitir confianza, comprensión, complicidad o, por el contrario, crear un contexto distante en el que el cliente no se sienta cómodo. Para evitar esto, la sonrisa telefónica funciona como una técnica que permite transmitir una actitud amigable y de predisposición. Cuando se habla por teléfono, sonreír se traduce en un mensaje más cálido, agradable y empático y, como consecuencia, se consigue una comunicación fluida, cordial y confiable, limitando las reticencias. Por ello, es una cualidad a destacar en el perfil de cualquier agente y que se puede entrenar y mejorar.

El tono de voz y los silencios forman parte de la sonrisa telefónica y pueden influir

significativamente en cómo el interlocutor percibe la actitud y la intención del agente durante una conversación. Asimismo, el lugar de origen del agente o su acento también pueden tener un importante impacto, ya que cada cultura interpreta la sonrisa de manera diferente. Carlos García, director de Strategy Big Data en Konecta, subraya que "en este sentido, es importante recordar que la sonrisa telefónica es algo subjetivo y cada persona la interpreta de una forma distinta, entrando en juego la afinidad para empatizar con alguien que tenga el mismo acento".

El agente debe ser consciente de los factores que influyen en la percepción del cliente con el fin de adaptar la comunicación al interlocutor que tienen enfrente. Para poder entrenar y mejorar la sonrisa telefónica, es esencial la práctica continua, aplicando algunas técnicas y consejos como:

Modulación de la voz hasta reflejar un estado de ánimo positivo y transmitir calidez y amabilidad.

Uso de frases amigables como: "¿en qué podría ayudarte?" o "gracias por llamar" para crear una atmósfera positiva en la conversación.

Práctica de la escucha activa y comprensión en cada llamada.

Mejora de la empatía en cada conversación, entendiendo al usuario y desgranando sus emociones y preocupaciones.

El valor de la sonrisa telefónica, para el agente y para el cliente

La sonrisa telefónica aporta valores diferenciales, tanto para el cliente como para el agente, ambos protagonistas en cualquier interacción. Este concepto hace posible la creación de una experiencia de usuario más agradable y satisfactoria, fortaleciendo las relaciones con la marca e impulsando la fidelización y el éxito a largo plazo del negocio. Además, permite enriquecer la actividad del agente a través de varias mejoras en su lugar de trabajo como:

Predisposición y actitud positiva ante la siguiente llamada, dotándoles de optimismo ante su objetivo.

Ruptura de barreras de entrada en la llamada, eliminando reticencias de los potenciales clientes.

Mejora de la comunicación, creando relaciones de confianza basadas en la cordialidad.

Mejora de la empatía, creando relaciones duraderas en el tiempo.

Mayor satisfacción personal al ver que la reacción del cliente es más natural y empática, en donde ambas partes se sienten confortables.

Speak Analytics Experience, la herramienta de inteligencia conversacional para medir la sonrisa telefónica

La sonrisa telefónica es un concepto abstracto, de difícil cuantificación, pero con un alto impacto en la experiencia del cliente y en el éxito de las interacciones telefónicas. Consciente de ello, Konecta ha incorporado la herramienta SAE (Speak Analytics Experience) en la actividad de la compañía, la cual ofrece un método cuantitativo para poder medirla y definir una puntuación para cada intervención. La plataforma se basa en un conjunto de variables cuantitativas (tono, volumen, intensidad, variación, etc.) que funcionan como entrada a los modelos de Inteligencia Artificial creados por Konecta.

Para hacer posible la evaluación de la sonrisa telefónica, se utilizan distintas métricas y técnicas como las siguientes:

Encuestas de satisfacción post-llamada, en las que los usuarios evalúan la amabilidad, la cortesía y la profesionalidad del agente.

Métricas de retención, donde se valora el impacto en la lealtad a la marca.

Métricas de resolución de problemas, cuyo objetivo es identificar la disposición de ayuda y resolución de problemas.

Feedback del equipo supervisor que se recibe tras la escucha de llamadas, para proporcionar retroalimentación al agente sobre su tono de voz, nivel de empatía y habilidades de comunicación.

Carlos García, director de Strategy Big Data en Konecta, destaca que "la base más importante

para entrenar la sonrisa telefónica es ser conscientes de su importancia, entender qué factores son clave y estudiar dónde puede mejorar cada agente para poder facilitarle los cursos y formaciones específicas".

Fuente Comunicae

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/comunicado/233211-el-poder-de-la-sonrisa-telefonica-la-mejor-aliada-para-empatizar-y-conectar-con-el-cliente.htm