Protocolo de atención telefónica de consultas

Para dar una atención centrada en entender la necesidad, resolverla completamente y facilitar siguientes pasos.

Lo vemos con Teresa

Carta de servicios > compromisos de las oficinas de atención

Contenido

Bloque 1: Saludo	Buenos días, soy *Pepe*	¿Cuál es su nombre para poder dirigirme a usted?	
Bloque 2: Identificar la necesidad	¿En qué puedo ayudarle [Nombre]? ¿Qué necesita?		
Bloque 3: Indagar en la necesidad	Recabar la información suficiente para poder dar una respuesta	Si hay que dejarle en espera no poner música, seguir hablando para que se vea que la atención sigue *"Estoy comprobando..."*	
Bloque 4: Respuesta	Explicaciones claras y sencillas	Si hay opciones preguntar cuál se prefiere. Por ejemplo: el registro se puede realizar tanto online o presencial, ¿cómo prefiere hacerlo?	Explicar también siguientes pasos. Paciencia para que apunten o si tiene email enviar copia.
Bloque 5: Confirmar	¿Me he explicado bien? ¿Esto resuelve su consulta?		
Bloque 6: Resumen	Resumir dando tiempo para apuntar o si tiene email enviar copia.	Si se envía email esperar que lo reciba.	Explicar siguientes pasos.
Bloque 7: Despedida	¿Le puedo ayudar en algo más?	Si necesita hacer otra consulta vuelva a contactar con nosotros en el XXX XXX XXX.	Gracias por su llamada y que tenga un buen día

Requisitos

- Este protocolo es para todos los canales y todos los perfiles
- Teléfono gratuito
  - Que el 060 derive a las oficinas
- ¿Sin locución o locución breve?
  - Evitar la información de protección de datos ¿que no se grabe?
  - No es viable, es necesario avisar de la grabación
  - La información que se ofrece puede ser más corta, (mínima obligatoria) y tener la posibilidad de ampliar si se desea
- Ser proactivos ofreciendo servicios, ofrecer venir en presencial
  - ej. si necesitas clave vente que te la cuento
- No preguntar la edad
  - Con su dni podriamos saberla?
  - Con filtro biometrico voz lo tenemos resuelto
- Tomarse el tiempo suficiente
  - medis el tiempo? necesitais ir rapido?
  - Se mide, estos datos los tiene la otra subdirección
- Que se pueda evaluar la atención recibida

Forma y uso

- Hablar alto, lento, pronunciar.
- Protocolo - infografía??
  - ¿qué formato podría tener para que fuera fácil formar al personal y tenerlo presente?
  - Infografía es complejo, es un protocolo muy grande
  - Es un protocolo para los técnicos y es muy riguroso
  - Estsos servicios suelen externalizarse
- Sonrisa teléfonica para romper la llamada a la defensiva
- FAQS
  - ¿qué consultas son más recurrentes? ¿tenéis FAQS?
  - Nos adelantamos y publicamos las consultas más habituales (PAGe, servicios..)
  - Nos gustaría acceder al protocolo actual (Docs PDF que se van actualizando) servicio que se externaliza
  - ¿qué formato podrían tener para que fuesen fáciles de usar durante una llamada?
  - Mensajes cortos en RRSS, en la web ¿Como hacerlo por vía telefónica? Se pueden escuchar
- Escucha activa
- Preguntas y técnicas de indagación en la consulta
- ¿otros?
  - Ej. un diccionario de términos equivalentes para tomar conciencia

¿Derivarles a oficina cuando detectamos que necesitan una ID?