



“Tu llamada es muy importante. Por favor, espera”

- *¿Cuáles son las frases más comunes que has escuchado cuando llamas a un centro de atención para solicitar ayuda? Zendesk te lo dice.*

Cuando adquieres un producto o servicio, tienes la esperanza de disfrutar de sus múltiples funciones o características que lo hacen único. Sin embargo, esa ilusión termina cuando tienes un problema con su funcionamiento o calidad y no puedes resolverlo solo.

Paso a seguir: lees la caja o tarjeta, marcas el número indicado –01800 más el nombre de la empresa–, esperas a que el teléfono dé línea y, finalmente te contestan: “Tu llamada es muy importante para nosotros. Por favor, espera”. Después de 15 o 20 minutos de espera, te preguntas qué tan importante es tu llamada. La respuesta: no lo es, simplemente eres un cliente más.

Todos se han enfrentado a miles de frases y palabras “cordiales” que terminan por causar molestias. [Zendesk](#), la desarrolladora de *software* para una mejor relación con los clientes, menciona algunas expresiones para analizarlas y reiterar lo que ya sabes: eres un cliente más.

1. Gracias por contactarnos

¿Por qué te agradecen si estás llamando para reportar un problema? Mejor deberían lamentar tantos llamados y procurar reducir el número. Cuando el servicio de atención es de calidad, los consumidores se sienten seguros al contactar a la empresa, pues saben que recibirán la atención que merecen, así como la ayuda que están buscando.

2. Recuerde, estamos para servirle

Se llama servicio de atención al cliente, ¿no? Su deber es hacer eso: atender a quien solicita ayuda o información. Parte del servicio no sólo radica en contestar, también engloba la solución al problema y la forma en que lo hacen. La atención por parte de las compañías debe ser integral al abarcar todos los aspectos de la ayuda.

3. Gracias por el tiempo de espera

Nuevamente, “gracias”. Ten en mente que no es un opción esperar, simplemente lo tienes que hacer. El tiempo forma parte de la experiencia de los consumidores y, es tan valioso, que interviene en la lealtad hacia las organizaciones. No obstante, cuando contactas un agente de atención, lo más seguro es que tengas que esperar mucho tiempo –valioso– sin recibir información relevante que solucione tu problema.



4. Yo no puedo resolver su duda. Marque más tarde

Si no pueden resolver la duda, ¿para qué contestan? Nuevamente, se trata de un centro de atención al cliente donde puedes resolver cualquier problema porque están capacitados para eso. Sin embargo, esa no es la realidad. La mayoría del servicio, además de ser tardado, es ineficiente. Los agentes deben ser empáticos y pensar como los clientes para resolver sus dudas en cuanto lo necesiten.

5. Muchas gracias por su paciencia

Los clientes pueden esperar, hablar con más de un agente en una sola llamada, volver a marcar, no recibir ayuda o soporte y colgar el teléfono sin recibir solución alguna, y aún así, ser cordiales. Las empresas deben mostrar interés al valorar la paciencia de la gente. Finalmente, un mal servicio de atención es sinónimo de menos ventas.

Si has escuchado alguna de estas frases, perteneces a la gran mayoría de los compradores que han experimentado servicios de atención negativos. **Zendesk** sabe la importancia de ofrecer servicios de calidad al cliente, y ayuda a las empresas a desarrollar una comunicación amigable y eficiente para generar mayores ventas y, sobre todo, mantener a los consumidores felices.

###

Acerca de Zendesk

Zendesk es la desarrolladora de software para una mejor relación con los clientes. Empodera a las empresas a mejorar el engagement con sus clientes y entenderlos. Con más de 87,000 clientes de pago, los productos de **Zendesk** son utilizados por organizaciones en 150 países y territorios. Con sede en San Francisco, **Zendesk** opera en los Estados Unidos de Norteamérica, Europa, Asia, Australia y Sudamérica. Para saber más, visite www.zendesk.com.mx

CONTACTO

Another Company

Violeta Salas

violeta@anothercompany.com.mx

+52 55 6392 1100 ext 2436