

Programa de Capacitación: Fortalecimiento en asesoría al beneficiario

Octubre, 2024



Elementos clave de la calidad en la atención al usuario



Reflexionemos...



*Piensen en alguna **BUENA** experiencia de servicio al usuario (cliente) con una o un ejecutivo.*



¿Qué características de esa o ese ejecutivo, hicieron que la experiencia fuera satisfactoria?

Reflexionemos...



*Piensen en alguna **MALA** experiencia de servicio al usuario (cliente) con una o un ejecutivo.*



*¿Qué características de esa o ese ejecutivo, hicieron que la experiencia **NO** fuera satisfactoria?*



1.- Escucha activa - ¿Cómo se demuestra?



Conexión con el usuario

Demuestra interés genuino y crea un ambiente de confianza. La escucha activa facilita la construcción de relaciones sólidas con los usuarios.



Atención plena

Presta atención a las palabras, el tono de voz, el lenguaje corporal y las emociones del usuario. La atención plena asegura que comprendas las necesidades y su contexto.



Comprensión profunda

No solo escuches las palabras, sino también el mensaje subyacente. La escucha activa implica la comprensión profunda del mensaje del usuario.



Validación y aclaración

Confirma tu comprensión del mensaje del usuario. Aclara cualquier duda o punto que no te haya quedado claro.



Importancia de la escucha activa

- **Comprensión de necesidades:** Permite comprender las necesidades y expectativas del usuario.
- **Fomento de la confianza:** Fomenta la confianza y la satisfacción del usuario.
- **Reducción de errores:** Reduce la probabilidad de errores y malentendidos.

Características de la escucha activa



Instituto de Estudios Internacionales



Postura receptiva

Muestra interés y genera confianza.



Preguntas alusivas

Aseguran la comprensión del mensaje.



Reconocimiento de sentimientos

Valida las emociones del interlocutor.



Palabras de refuerzo

Demuestran apoyo y comprensión.



Contacto visual

Muestra atención e interés genuino.



Atención plena

Escucha sin distracciones, comprendiendo el mensaje completo.

Por favor, necesito que
alguien que me cuente
una breve anécdota...

(Con la Cámara encendida)



¿Qué evitar al momento de escuchar al usuario?



Interrumpir al usuario

Evitar interrupciones demuestra respeto y permite una comprensión completa del problema.



Rechazar o invalidar lo que siente el otro

Validar las emociones del usuario crea un ambiente de confianza y colaboración para una resolución efectiva.



Contar tu propia historia en vez de escuchar la suya

Centrarse en la historia del usuario demuestra interés y empatía, mejorando la comunicación.



Ofrecer ayuda de manera apresurada antes de tener toda la información

Escuchar completamente asegura una solución precisa y efectiva, mejorando la satisfacción del usuario.



Descalificar con tu opinión

Escuchar sin juzgar facilita la comunicación y resolución de problemas, creando una experiencia positiva.

2.- Empatía

Definición de empatía

La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otra persona. Es una habilidad esencial para construir relaciones sólidas y ofrecer una atención al usuario excepcional.

Beneficios de la empatía en la atención al usuario

La empatía permite a los profesionales de atención al usuario identificar las necesidades y emociones del usuario, creando una experiencia personalizada y satisfactoria. Genera confianza, lealtad y mejora la resolución de problemas.

Elementos clave de la empatía



Comprender la Perspectiva

Empatía es la capacidad de ponerse en la piel del otro, comprender su situación y sus sentimientos, pero desde la perspectiva del usuario.



Reconocer las Emociones

Implica la capacidad de reconocer y comprender las emociones de otros, incluyendo la tristeza, la alegría, la frustración y la confusión.



Comunicación Empática

Comunicación **asertiva** que demuestra comprensión y preocupación por el estado emocional del otro, sin caer en la sumisión.



Instituto
de Estudios
Internacionales



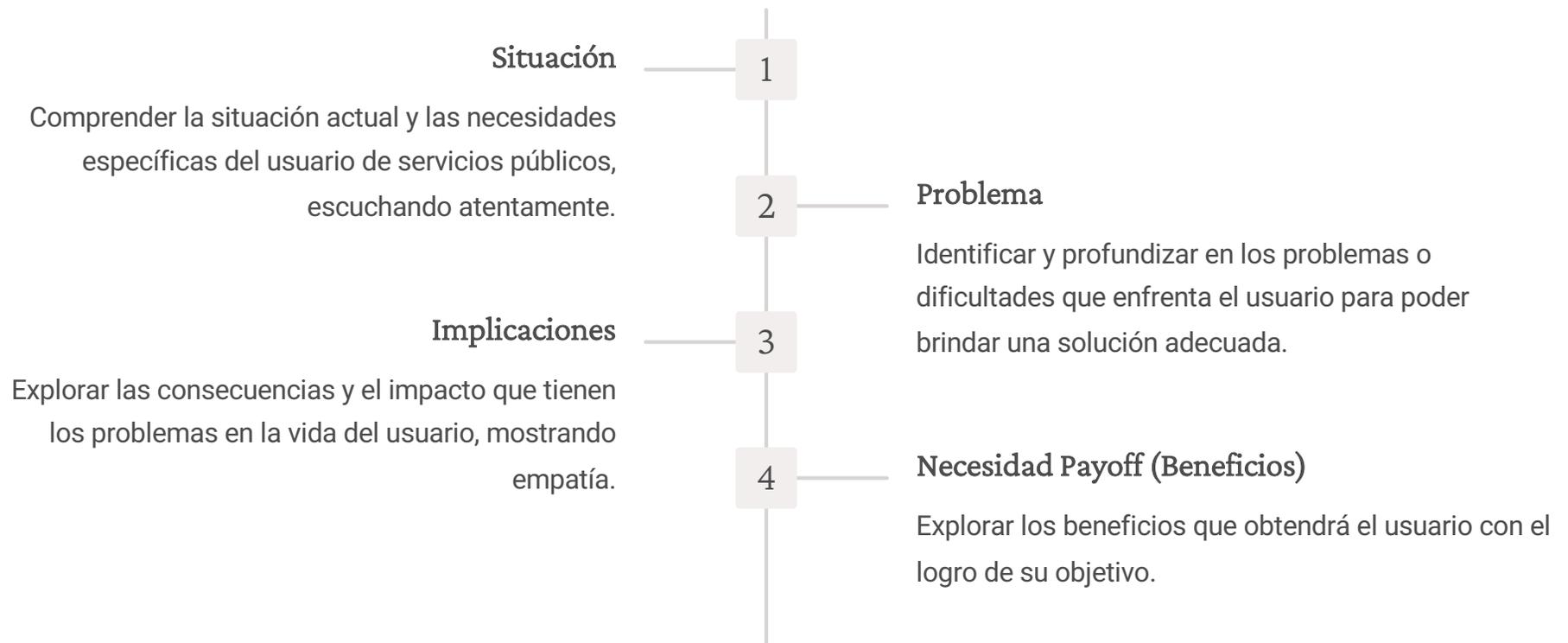
Beneficios de la empatía en la atención al usuario

- La empatía es esencial para construir relaciones sólidas con los usuarios.
- Los usuarios que se sienten comprendidos y valorados son más propensos a ser leales.
- La empatía permite una mejor resolución de problemas y una mayor satisfacción del usuario.





Método SPIN para usuarios de servicios públicos



Ejemplo de una secuencia SPIN para usuarios de Prochile



Instituto
de Estudios
Internacionales



1

Pregunta de Situación

¿Cómo ha sido su experiencia en los últimos intentos de exportar sus productos a otros mercados?

2

Pregunta de Problema

¿Qué dificultades concretas ha enfrentado en su proceso de exportación?

3

Pregunta de Implicancia

¿Cómo le han afectado esas dificultades a su negocio y planes de expansión internacional?

4

Pregunta de Need Payoff

¿Qué beneficios y oportunidades de crecimiento vería para su empresa al recibir nuestra asesoría en exportación?

Creemos preguntas SPIN

Suponer que los contacta un usuario que busca asesoría y apoyo de Prochile para comenzar a exportar sus productos a mercados internacionales.

En la medida que van creando las preguntas, pueden hacer supuestos sobre las respuestas que podría entregar el usuario.





Instituto
de Estudios
Internacionales



Ejemplos de preguntas de Situación para usuarios de Prochile

- **¿Cuál es su objetivo al visitar Prochile?** Comprender las necesidades y motivaciones específicas del usuario para poder brindar una atención personalizada.
- **¿Ha utilizado los servicios de Prochile anteriormente?** Indagar sobre la experiencia previa del usuario y adaptarse a sus expectativas.
- **¿Qué tipo de apoyo está buscando en esta visita a Prochile?** Conocer los intereses y necesidades concretas del usuario para alinear los servicios ofrecidos.





Instituto
de Estudios
Internacionales



Ejemplos de Preguntas de Problema para usuarios de Prochile

- **¿Qué dificultades enfrenta en el proceso de exportación?** Identificar los obstáculos concretos que dificultan su participación en el comercio internacional.
- **¿Cuáles son los principales retos de su negocio relacionados con el mercado exterior?** Comprender las áreas problemáticas y puntos de dolor específicos de la empresa.
- **¿Qué información o apoyo considera que le falta para poder exportar de manera efectiva?** Determinar las brechas de conocimiento o recursos que impiden el crecimiento internacional.



Ejemplo de Preguntas de Implicancia para usuarios de Prochile

- **¿Cómo le ha afectado esta dificultad?** Entender el impacto real que los problemas tienen en la empresa y su situación actual.
- **¿Qué riesgos enfrenta si no encuentra una solución?** Analizar las consecuencias y posibles escenarios negativos que podría enfrentar el usuario de no resolverse el problema.
- **¿Qué impacto negativo tendría en su negocio o proceso de exportación?** Comprender la magnitud y relevancia de los problemas para priorizar las soluciones más adecuadas.



Ejemplo de Preguntas de Beneficios (Needs Payoff) para usuarios de Prochile

- **¿Qué oportunidades de crecimiento vería para su empresa al internacionalizarse?** Comprender los impactos positivos que la exportación tendría en el desarrollo y la sostenibilidad del negocio.
- **¿Cómo le ayudaría nuestra asesoría a mejorar su competitividad en el mercado global?** Destacar cómo los servicios de Prochile pueden fortalecer la posición de la empresa en el contexto internacional.
- **¿Cuáles serían los beneficios económicos que obtendría su empresa al exportar?** Analizar el impacto financiero y las ganancias que podrían obtenerse al diversificar los mercados de destino.

