



MÓDULO 3: MODELO DE ATENCIÓN

Clase 5: Atención estratégica en la experiencia omnicanal



Cuando las Cosas se Ponen Difíciles: El Conflicto como Oportunidad

Un conflicto no es una batalla, es un desajuste de expectativas. Nuestra labor es gestionar ese desajuste.

Técnica de Resolución: El Método L.A.E.R.

Un método simple y memorable para mantener el control de la situación.



L - Escuchar (Listen)

Deje que el usuario se exprese completamente. No interrumpa. Respire. Su objetivo inicial es que la persona se sienta escuchada y comprendida.



A - Aceptar/Empatizar (Acknowledge)

Valide su emoción. Reconozca su derecho a sentirse así sin necesariamente estar de acuerdo con todo. Una frase clave: "Entiendo su molestia por la situación."



E - Explorar Opciones (Explore)

Involucre al usuario activamente en la búsqueda de la solución. Pregunte para entender qué resultado sería satisfactorio para él. Por ejemplo: "Para ayudarlo mejor, ¿qué sería para usted una solución ideal?"



R - Responder/Resolver (Respond)

Proponga un plan de acción claro, concreto y realista. Explique lo que Sí se puede hacer y detalle los próximos pasos a seguir.



¡A la Práctica! - Simulación de Casos Reales

Instrucciones (30 minutos en total):



División en Grupos

Nos dividiremos en grupos pequeños en salas virtuales.



Asignación de Caso

A cada grupo se le asignará un caso práctico.



Desarrollo de Estrategia

- Lean y discutan el caso (5 min).
- Apliquen el método L.A.E.R. para estructurar una respuesta.
- Preparen un breve "guion" o los puntos clave de cómo responderían (15 min).



Presentación de Resultados

Designen un vocero que compartirá la estrategia del grupo en 1-2 minutos.





Conclusiones: Nuestro Compromiso con la Excelencia



Atención como Sistema

Cada rol es clave en el diseño del proceso y el contacto final para una atención de calidad.



Gestión de Conflictos

Un conflicto bien gestionado transforma un usuario frustrado en un defensor leal.



Habilidades Humanas

Escucha activa y empatía son tan vitales como el conocimiento técnico.



Mejora Continua

Observar, escuchar y proponer son fundamentales para la evolución de nuestros roles.



MÓDULO 3: MODELO DE ATENCIÓN

Clase 5: Atención estratégica en la experiencia omnicanal



Nuestro Propósito de Hoy: Conectar con el Usuario, independiente del canal que use.

Bienvenida. Hoy exploraremos cómo ofrecer una experiencia de alto nivel que sea coherente y efectiva, sin importar si el usuario nos contacta por correo, por teléfono o nos visita en la oficina.

Al final de estas 2 horas, seremos capaces de:

Diferenciar

entre una estrategia multicanal y una omnicanal, y por qué aspiramos a la segunda.

Adaptar

nuestro estilo de comunicación al perfil del usuario (desde la PYME que empieza hasta el exportador consolidado).

Diseñar

respuestas prácticas y efectivas para los canales clave: correo electrónico, teléfono y atención presencial.

Adaptando Nuestro Servicio al Usuario y al Canal en ProChile

Multicanal vs. Omnicanal: ¿Cuál es la Diferencia?

No se trata solo de tener muchos canales, sino de cómo se conectan entre sí.

Multicanal (La Realidad Común):

- Tenemos varios canales (teléfono, email, web, oficina), pero operan en silos.
- El usuario debe repetir su historia cada vez que cambia de canal.
- **Ejemplo:** Un usuario envía un correo y luego llama, y el funcionario que atiende no tiene idea de la comunicación previa.

Omnicanal (Nuestro Objetivo Estratégico):

- Los canales están integrados y la información fluye entre ellos.
- La experiencia del usuario es fluida, consistente y sin fricciones.
- **Ejemplo:** Un **Asistente Regional** recibe a un usuario en la oficina y puede decir: *"Vi el correo que nos envió sobre la normativa para Japón, revisemos ese punto en detalle."*

📌 **Impacto en Roles:** La omnicanalidad requiere que el **Asistente de Gestión** piense en sistemas (como un CRM) que conecten la información, para que la **Secretaría** o el **Asistente Regional** puedan ofrecer esa experiencia fluida.



¿Con Quién Hablamos? La Clave de la Personalización

No todos los usuarios son iguales. Adaptar nuestro enfoque es un signo de profesionalismo.



La PYME con Potencial (El Explorador)

Necesita: Guía, seguridad, acompañamiento. Que le "traduzcan" los procesos.

Enfoque: Paciencia, lenguaje muy simple, entregar próximos pasos claros y acotados.



El Exportador Consolidado (El Estratega)

Necesita: Eficiencia, proactividad, datos específicos y respuestas concretas.

Enfoque: Ir directo al punto, usar un lenguaje técnico apropiado, demostrar conocimiento y agilidad.



El Usuario Frustrado (El Urgente)

Necesita: Primero, ser escuchado y validado. La solución viene después.

Enfoque: Aplicar técnicas de escucha activa y empatía antes de intentar resolver el problema de fondo.

El Canal Moldea el Mensaje: Reglas de Oro para Cada Medio

La empatía y la claridad son universales, pero su *expresión* cambia según el canal.



Email

Registro escrito, asíncrono, ideal para información detallada



Teléfono

Conexión inmediata, tono emocional, resolución en tiempo real



Presencial

Construcción de confianza, lenguaje no verbal, relaciones duraderas

Buenas Prácticas para el Email

Fortalezas: Deja registro, es asíncrono, ideal para información detallada y adjuntos.



Asunto Descriptivo y Claro

Mal: "Consulta"

Bien: "Respuesta a su consulta sobre la convocatoria Foods of Chile 2025"



Estructura Limpia (El método "CAIP")

Contexto: Confirmar recepción y establecer el tema principal. "Estimado Juan, en relación a su correo sobre..."

Acción: Entregar la respuesta o solución de forma precisa y ordenada, separada por párrafos o viñetas.

Impacto: Explicar el beneficio o resultado de la acción. "Con esto, usted ya podrá avanzar en su postulación."

Próximos Pasos: Definir las siguientes acciones y responsabilidades. "El próximo paso es Y. Quedo a su disposición."



Tono Profesional pero Cercano

Evitar la Frialdad Burocrática.

Ejemplo: "Se acusa recibo de su comunicación. Se informa que su solicitud ha sido redirigida al departamento correspondiente."

Buenas Prácticas para el Teléfono

Fortalezas: Permite captar el tono emocional, resolver dudas complejas en tiempo real.



Sonreír al Hablar

Aunque no te vean, tu tono de voz cambia y proyecta amabilidad.



Parfrasear para Confirmar

"Entonces, para asegurar que entendí bien, lo que necesita es...". Esto evita malentendidos.



Tomar el Control con Cortesía

Especialmente si el usuario está ofuscado. *"Permítame un segundo para revisar su caso en el sistema."*



Resumen y Cierre con Compromisos

Terminar la llamada resumiendo los acuerdos. "Perfecto, entonces quedamos en que usted enviará el documento X y yo le confirmaré la recepción antes del final del día."



Buenas Prácticas en lo Presencial

Fortalezas: Construye relaciones, genera confianza, permite leer el lenguaje no verbal.

El Primer Contacto Visual es Clave

Levantar la vista, sonreír y saludar incluso si estás ocupado.
Una **Secretaria de Dirección** que hace esto cambia por completo la percepción de la espera.

Escucha Activa Visible

Asentir con la cabeza, mantener el contacto visual y tomar notas. Demuestra que lo que el usuario dice es importante.

Gestionar el Espacio

Un escritorio ordenado y un espacio acogedor transmiten profesionalismo.

Cerrar con algo Tangible

Entregar una tarjeta de contacto, un folleto relevante o anotar en un papel los próximos pasos y fechas clave. Ayuda a materializar el compromiso.

¡A la Práctica! - Actividad: "El Caso Multicanal de NativaSur"

Instrucciones (30 minutos en total):

1. Nos dividiremos en grupos pequeños en salas virtuales.
2. Cada grupo analizará el mismo caso, que evoluciona a través de 3 canales distintos.
3. **Tarea:** Deberán diseñar la respuesta o acción ideal para **cada uno de los 3 momentos** del caso, aplicando las buenas prácticas que hemos visto.
4. Designen un vocero para compartir uno de sus diseños en la puesta en común.

Caso de Estudio: "NativaSur"

 **Contexto:** Una pequeña empresa de cosmética natural, "NativaSur", quiere postular por primera vez al concurso "Mujer Exporta". La dueña, Sofía, es una experta en su producto pero está nerviosa y poco familiarizada con los procesos de ProChile.

Momento 1 (Canal Email)



Sofía envía un correo muy general a la oficina regional: *"Hola, me llamo Sofía y tengo una empresa de cosmética. Me dijeron que me podían ayudar a exportar. ¿Qué tengo que hacer para el concurso Mujer Exporta?"*

TAREA 1: Redacten la respuesta de correo electrónico ideal.

Momento 2 (Canal Teléfono)



Días después de recibir la respuesta, Sofía llama, muy confundida por un tecnicismo en las bases sobre "certificaciones de origen". Suena frustrada y dice: *"Recibí su correo pero no entiendo nada de esto, ¡es demasiado complicado!"*

TAREA 2: Escriban un guion breve con los puntos clave de cómo manejarían la llamada.

Momento 3 (Canal Presencial)



Sofía agenda una reunión para revisar su postulación final antes de enviarla. Llega a la oficina con una carpeta llena de papeles, visiblemente nerviosa.

TAREA 3: Listen 3 acciones o frases clave que usarían durante la reunión para generar confianza y asegurar que se vaya tranquila y segura.

Puesta en Común: Construyendo una Experiencia Omnicanal

Espacio para que los voceros de cada grupo presenten uno de sus diseños (el email, el guion telefónico o las acciones presenciales).

Discusión guiada:

- ¿Cómo se adapta el tono y la estructura en cada canal?
- En la llamada, ¿cómo harían referencia al correo previo para crear una experiencia omnicanal?
- ¿Qué rol juega un **Asistente de Gestión** para *prevenir* la confusión que sintió Sofía en el Momento 2? (Ej: Proponiendo mejorar la redacción de las bases).



Análisis Omnicanal del Caso NativaSur



Momento 1: Email

Punto de Dolor: Ansiedad e Incertidumbre ("No sé por dónde empezar, el proceso parece abrumador")

Acción Clave ProChile: Respuesta Orientadora

- Claridad: Guía paso a paso (Registro → Formulario → Prueba)
- Empatía: Validar nerviosismo, ofrecer apoyo
- Gestión de Expectativas: Tiempos de respuesta claros



Momento 2: Llamada Telefónica

Punto de Dolor: Frustración y Confusión ("El lenguaje técnico es una barrera, me siento superada")

Acción Clave ProChile: Resolución Empática

- Acogida: Validar frustración ("Es una duda muy común")
- Simplificar: Traducir tecnicismos a lenguaje sencillo ("Es el pasaporte de tu producto")
- Acción Concreta: Proponer reunión para resolver dudas fundamentales



Momento 3: Reunión Presencial

Punto de Dolor: Nerviosismo y Desconfianza ("¿Estaré a la altura? ¿Será solo más burocracia?")

Acción Clave ProChile: Construcción de Alianza

- Validar: Reconocer esfuerzo, posicionar como experta en su producto
- Colaborar: Presentarse como "primera aliada estratégica"
- Asegurar: Dar certeza sobre los próximos pasos, compromiso a largo plazo más allá del concurso

En cada momento, transformamos un punto de fricción en una oportunidad para construir confianza. Ese es el sello de una atención de calidad en ProChile.

Conclusiones: Nuestro Compromiso con una Atención Coherente



Omnicanalidad es consistencia

El usuario debe sentir que habla con un **solo ProChile**, no con departamentos aislados.



El canal moldea el mensaje

La empatía y la claridad son universales, pero su *expresión* cambia. Debemos dominar el lenguaje de cada canal.



Somos un sistema

La buena comunicación de un **Asistente Regional** se apoya en la claridad de los procesos diseñados por el **Asistente de Gestión** y en la visión estratégica que promueve el **Asistente de Subdirección**.