

## **ENFERMEDADES DEL PERSONAL DE CONTACTO**

---

### ***DEFINICIÓN***

---

Enfermedades del personal de contacto, son aquellas actitudes que:

- Se repiten siempre en determinadas ocasiones y con iguales circunstancias.
- Dichas actitudes se contagian entre diferentes miembros del personal de contacto.
- Consecuentemente, «la salud» (calidad) de la atención al cliente se ve mermada ostensiblemente.

**Todas estas enfermedades tienen remedio.**

La reflexión, la voluntad de querer evitarlas son «medicamentos» que ayudarán a tener un saludable **momento de la verdad**.

Hay un hecho en común:

**Centrar todo el problema en el cliente**

Intentemos mirar el problema desde otro lugar.

¿Qué actitudes tomamos nosotros en el momento en que atendemos al cliente que van en contra de la eficacia de nuestro trabajo?

### ***OBSERVE LAS SIGUIENTES PREMISAS***

---

Antes de explicar algunas enfermedades lea los siguientes puntos:

- Sea consciente de su problema de comunicación.
- Sea paciente, amable y servicial.
- Evite interrupciones.
- Hable despacio y claro.
- Confirme lo que ha entendido.

## ***PRESENTACIÓN DE ALGUNAS ENFERMEDADES***

---

### **«Síndrome del ama de casa»**

Sucede cuando el personal de contacto empieza a tener el sentimiento de servilismo su trabajo y en el fondo a sus clientes.

Para evitar este síndrome es imprescindible valorar la función del personal de contacto de una forma tangible y clara.

### **«Jugar al jefe»**

Es la peor enfermedad.

El jefe no debe solucionar el problema acaecido en el cliente, sino solucionarlo en el personal de contacto.

### **«Qué sabrás tú»**

Es el típico de los servicios en los que hay una gran carga de información a su alrededor.

El cliente es visto en el lugar de los ignorantes.

La enfermedad se manifiesta en forma de una arrogancia autorizada por el conocimiento.

### **«No es mi trabajo»**

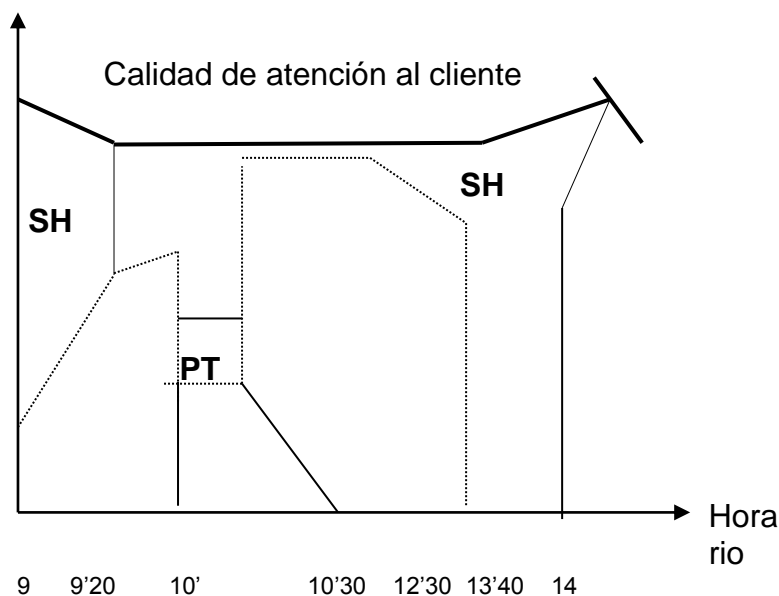
Todos conocemos innumerables situaciones de este tipo de enfermedad, que definen como cada uno de nosotros tiene la tendencia de compartimentalizar su trabajo y como poco a poco, vamos haciendo de nuestra labor, un circuito cerrado cada vez más individualista.

Como remedio a esto sería importante seleccionar personas que sean capaces de ser polivalentes y que su espíritu de servicio sea superior a su ánimo de especialización.

### **«Síndrome horario»**

Quizás esta sea la enfermedad más extendida. Sucede por lo general que durante los 20 minutos después de iniciar la jornada y los 20 minutos antes de terminarla, el personal de contacto ofrece menos atención que la que le es demandada. Durante esos 40 minutos la calidad en la atención al cliente baja sensiblemente.

El sólo hecho de saber que existe este síndrome es suficiente para eliminarlo.



— Nivel demandado de Atención al cliente

..... Nivel de servicio ofrecido por el personal de contacto

SH Síndrome horario

PT Paro técnico

### «Miedo escénico»

Suele por lo general presentarse en el período de inicio del personal en la empresa. Revela sentimientos de inseguridad como base que puede llegar a bloquear o paralizar la acción o buen desempeño del trabajador, pudiendo este llegar al error o al olvido de la información.

Generalmente, los síntomas desaparecen con la práctica diaria.

### «Caperucita Roja»

A veces resulta difícil de detectar, ya que la sutileza, el tono de voz y la comunicación no verbal, son protagonistas cruciales en su aparición.

Surge cuando el cliente es percibido con aires de grandeza.

El personal de contacto, creyendo no poseer elementos claros para enfrentarse abiertamente con el cliente, se convertirá en un lobo feroz disfrazado de «débil y amable abuelita».

### «Estoy trabajando»

La dificultad nace del hecho de confundir el verdadero trabajo del personal de contacto (atención al cliente) con otros trabajos de su responsabilidad.

Para luchar contra esta enfermedad hay que crear una cultura de servicio por encima de una cultura burócrata.

Es preciso concebir la gestión administrativa como consecuencia de la atención al cliente y no a la inversa.

### «¿Quién ha sido?» (porque yo no)

La búsqueda de un culpable es siempre un retraso en una organización, pero es una enfermedad terrible si se efectúa delante del cliente. La empresa somos nosotros y si hay un error, los responsables somos todos.

### «Acumular atención»

Situaciones de conflicto o dificultades cotidianas pueden acabar con la «paciencia» del personal de contacto, lo cual puede redundar en una mala relación con el cliente, quien puede llegar a aparecerse como el más terrible enemigo.

Esta enfermedad puede también sobrevivir por la ejecución de trabajos rutinarios.

Ante la aparición de estos síntomas la solución pasa por la toma de conciencia y es necesario el tomarse un descanso o buscar ayuda de otros compañeros.

### «Tirar la toalla»

Cuando el personal de contacto empieza a declinar de forma total la responsabilidad en su trabajo, se paraliza y empieza a encontrar desagradables a todos los clientes.

Cualquier descuido puede extender esta enfermedad a toda la organización, por lo tanto hay que combatirla con rapidez.

## ***CONCLUSIONES, REMEDIOS Y FORMAS DE PREVENCIÓN***

---

Podremos disminuir los riesgos de «enfermedades»

Si {

- desarrollamos la capacidad de auto escucha y de escucha del cliente
- estamos atentos a vicios y tics en la comunicación
- nuestra meta es la salud y bienestar

Como dice el dicho: “Mas vale prevenir que curar”

Por consiguiente tengamos como meta **la prevención** en el cuidado de nuestra salud y la de nuestra organización.

Por último consideremos que:

- Los dirigentes de las organizaciones son también responsables de la salud en el ámbito labor.
- Deberán pues acompañar al personal de contacto en la promoción de la salud.

## **Tomado del Manual de Atención al Cliente de FUNDASOL**