



Atención y comunicaciones al cliente

Procedimientos en estaciones de monitoreo – Capítulo 1

Presentamos una nueva obra relacionada con el monitoreo de alarmas aunque, en esta oportunidad, enfocada en las tareas y obligaciones del operador de la estación de monitoreo. A lo largo de ocho módulos, ofreceremos un panorama de los protocolos y modos del tratamiento de los distintos eventos que pueden ser reportados.

Antes de comenzar con esta obra, me permito una breve introducción: gracias a la experiencia adquirida en todo este tiempo, he visto muchas formas de trabajar dentro de una Estación de Monitoreo. A mi entender, los factores para que una estación de monitoreo funcione realmente bien son muchos, aunque algunos ocupan un lugar destacado: el orden, la prolijidad, la definición de procedimientos ya pautados, trabajar en la actualización de esos procedimientos, la comunicación interna entre todos los departamentos de la empresa -desde la estación de monitoreo, pasando por ventas, departamento técnico hasta el titular de la empresa-, tener un orden en todo sentido, desde la carga de datos de la cuenta y de los abonados hasta los eventos de emergencia que puedan suceder dentro de la propia estación (ej. corte de luz).

Sin embargo, hay uno que es fundamental: la capacitación de los operadores. En el personal de monitoreo está el secreto, más allá de la buena tecnología con la que pueda contar una empresa de monitoreo de alarmas. Si la capacitación de los operadores no es la adecuada, de nada servirá la tecnología ante un evento de emergencia. Somos nosotros, los operadores de monitoreo los responsables de que los procedimientos ya establecidos por la empresa sean cumplidos sin excepción, tarea que debe ser cumplida con la máxima responsabilidad.

Básicamente, las tareas de una Es-



David Sejas
sejas.david@gmail.com

■ Índice general de la obra

Módulo 1 **Comunicación telefónica para operadores de alarmas**

- 1.1. Atención al cliente
- 1.2. Saber preguntar: cómo y qué preguntar
- 1.3. Identificación del cliente
- 1.4. Atención de reclamos
- 1.5. Solicitud de servicio
- 1.6. Comunicar un evento de emergencia

Módulo 2 **Atención de alarmas - Gestión de evento de Asalto/Pánico**

Módulo 3 **Atención de alarmas - Gestión de evento de incendio**

Módulo 4 **Atención de alarmas - Gestión de evento de Emergencia Médica**

Módulo 5 **Atención de alarmas - Gestión de evento de Robo/Intrusión**

Módulo 6 **Atención de alarmas - Gestión de evento de cancelación después de evento Robo/Intrusión**

Módulo 7 **Control de horarios**

Módulo 8 **Eventos técnicos**

tación de Monitoreo se resumen en:

- 1- Controlar los eventos que NO deben suceder y suceden. Estos eventos son los que envían la señal desde el panel de control del abonado avisando de un evento que NO debería suceder y ha ocurrido.
- 2- Controlar los eventos que sí deben suceder y NO suceden. Estos son los eventos que el programa de monitoreo controla, tales como un cliente que deber cerrar a determinada hora y NO cerró.

MÓDULO 1 **1.1. ATENCIÓN AL CLIENTE**

Lo que podemos decir sobre la atención telefónica al cliente, dentro del contexto de una Estación de Monitoreo, son muchas. A continuación, vamos a citar algunas puntuales que pueden ser tenidas

en cuenta.

Todos los integrantes de la estación de monitoreo, sin excepción, deberán identificarse con nombre de pila y con el saludo correspondiente dependiendo del horario del día (buen día, buenas tardes o buenas noches), aplicable tanto para llamadas externas como internas y por cualquier línea telefónica por la cual ingrese la llamada.

La frase podría ser, por ejemplo, "Estación de monitoreo, buenos días, mi nombre es David, ¿en qué puedo ayudarlo?".

También para la atención telefónica se podría recibir la llamada citando, directamente, el nombre de la empresa, aunque esto depende de la política de cada firma en particular y si ésta proyecta, en el futuro, brindar Monitoreo Mayorista para instaladores indepen-





dientes. De esta forma no nos encasillamos y dejamos abierta la posibilidad de que esto suceda.

En las llamadas salientes también nos podemos identificar como "Estación de monitoreo" o bien con el nombre de la empresa: "Buenas tardes, mi nombre es David, me comunico de alarmas XX...".

Para finalizar cada comunicación, el operador deberá agradecer la llamada, seguido de la cortesía que corresponda según el momento del día: "Muchas gracias por comunicarse con nuestra empresa, que tenga buenas tardes...".

1.2. SABER PREGUNTAR: CÓMO Y QUÉ PREGUNTAR

Los operadores son los que interactúan con el cliente y, por momentos, se vuelven la cara visible de la empresa. Hay que tener tacto para tratar con los distintos tipos de personalidades, sabiendo tratar de manera similar a un cliente cerrado como a uno indeciso o a uno temperamental.

1.3. IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

Al atender a un cliente, debemos identificarlo de una manera cordial, con una frase que lo invite a llevar de manera amena la conversación. Por ejemplo, "¿Con quién tengo el gusto de hablar...?". Una vez que tenemos identificada a la persona con nombre y/o apellido, debe identificarse la cuenta del titular y/o usuario. Para esta identificación puede solicitarse la dirección del inmueble/comercio protegido, el nombre de fantasía del comercio o bien simplemente nombre y apellido del titular.

Una vez identificado el cliente, debemos confirmar que esa, efectivamente, sea la cuenta del titular. Una manera de lograrlo es, por ejemplo, confirmando con la dirección del lugar en cuestión. Luego, el cliente deberá brindarnos una "palabra clave" de identificación, que deberá coincidir con la que tendremos registrada en nuestra base de datos.

Es importante que la persona que nos está llamando esté registrada previamente en la cuenta del titular, sea como usuario o bien como el mismo titular de la cuenta, además de coincidir esa palabra clave con esa persona. Si por algún motivo el usuario no está registrado en nuestra base de datos, o bien no recuerda la palabra clave, no se le brindará información alguna.

Es muy importante reafirmar estos conceptos debido a que la información que manejamos dentro de la estación de monitoreo es confidencial y sin la verificación correcta, podemos cometer el error de brindar información precisa e importante a un desconocido.

1.4. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Al atender una llamada de un cliente, que tiene la intención de reclamar algo sobre el servicio y/o sobre el producto ofrecido, nunca deberá minimizarse ese reclamo, así como tampoco ponerlo en tela de juicio. Lo que debemos hacer es escuchar atentamente el reclamo y tomar nota de lo que el cliente nos está informando. Una vez finalizado el reclamo, se le informará al cliente que esa novedad será derivada al departamento correspondiente—que puede ser ventas, administración o técnica, según corresponda el caso—a la mayor brevedad, para que su reclamo sea solucionado.

Otra opción para que quede un registro del reclamo efectuado es generar un evento nosotros mismos: en el programa (software) de monitoreo generar una "llamada de cliente" y asentar todo lo sucedido y lo dicho. Esto debe ser enviado e informado a quien corresponda en cada caso.

1.5. SOLICITUD DE SERVICIO

Cuando recibimos una llamada entrante para solicitar el servicio de la empresa, deberá solicitarse a quien se comunica todos sus datos. Entre ellos su nombre, teléfono de contacto y el tipo de requerimiento. Se puede consultar



también si llama por recomendación de algún contacto en particular e informarle que en breve se derivará su solicitud al departamento que corresponda. Llevados a cabo los pasos descritos, finalizar cordialmente la llamada.

1.6. COMUNICAR UN EVENTO DE EMERGENCIA

Al comunicar una situación de alarmas es fundamental mantener la calma, tener siempre el control de la llamada, tanto cuando se está operando un evento (avisando de la emergencia) como cuando se atiende un reclamo.

Cuando informemos un evento a un cliente, debemos solicitar la palabra clave de identificación, que tendremos en nuestra base de datos y recién una vez identificada y confirmada la persona, informar de la novedad. NUNCA debemos informar el tipo de señal recibida, por ejemplo robo, pánico, etc., debido que al pronunciar esas palabras hacemos que nuestro interlocutor se preocupe más de lo debido. En esa situación, debemos tranquilizarlo y brindar la mayor confianza posible a través de los procedimientos a realizar.

Podemos informar un evento de robo o pánico como un "evento de alarma", especificando la dirección del lugar donde se produjo el evento y la descripción de la zona en cuestión, por ejemplo, "Zona 01, Sector cocina".

En caso de que el lugar protegido necesite de intervención policial y el titular y/o usuario de la cuenta se dirija a verificar, se le recomendará no apostarse ni ingresar al sitio protegido sin el personal policial, bajo ninguna circunstancia, ya que podría estar corriendo riesgo su integridad física. ■



Desde marzo, nuevos cursos disponibles para usuarios de SoftGuard

- Comunicación telefónica para operadores de alarmas
- Gestión del conflicto
- Gestión de evento de Asalto/Pánico
- Gestión de evento de Incendio
- Gestión de evento de Emergencia Médica
- Gestión de evento de Robo/Intrusión
- Gestión de evento de cancelación después de evento Robo/Intrusión
- Control de horarios
- Eventos técnicos / Testeo reporte periódico
- Eventos técnicos / Baja Batería
- Eventos técnicos / Corte de electricidad

Informes e Inscripción: info@softguard.com

