



Los indicadores emocionales en la experiencia de soporte técnico Contact Center

UN ESTUDIO ELABORADO POR **SOSMATIC**

ÍNDICE INFORME

SOBRE EL INFORME PÁGINA 03

LOS INDICADORES EMOCIONALES PÁGINA 04

LAS DOS VARIABLES DEL CLIENTE QUE DIFICULTAN LA SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS PÁGINA 05-07

LAS VARIABLES DEL AGENTE QUE INFLUYEN EN SU DESEMPEÑO PÁGINA 08

COMPETENCIAS EMOCIONALES PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES PÁGINA 09

ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS PUEDEN AYUDAR A LOS AGENTES DE SOPORTE A MANEJAR SITUACIONES ESTRESANTES CON CLIENTES PÁGINA 10

CLAVES FINALES PÁGINA 11

SOBRE SOSMATIC PÁGINA 12

SOBRE EL INFORME



Este informe elaborado por **Sosmatic** se basa en los datos recopilados por más de **200 agentes y 50.000 llamadas atendidas** en el soporte técnico de usuarios de grandes cuentas durante 2023. Además, todas las conclusiones presentadas han sido supervisadas por un gabinete de psicólogos especializados en neurociencias referente en Barcelona.

El análisis de estos datos nos permite extraer conclusiones claras sobre cómo **los indicadores emocionales juegan un papel determinante en el contexto del soporte técnico** del sector Contact Center: la experiencia del cliente, el éxito de la resolución de incidencias y el desempeño de los agentes.

El objetivo es confirmar que las emociones, tanto del usuario como del agente, son una fuente de información estratégica cuando definimos las dinámicas de **customer experience**.

LOS INDICADORES EMOCIONALES

En el ámbito de los **contact centers**, tradicionalmente, la medición del rendimiento se ha centrado en **indicadores cuantitativos** que reflejan la eficiencia operativa. Estos incluyen métricas como el tiempo medio de respuesta, la duración promedio de las llamadas, la tasa de resolución en el primer contacto y el índice de satisfacción del cliente. Si bien estas métricas proporcionan una visión valiosa de la eficacia operativa, no abarcan completamente la calidad de la interacción humana que es esencial en el servicio de soporte técnico.

Así, **los indicadores emocionales** son fundamentales para comprender el éxito en la resolución de incidencias y la experiencia general del cliente.

Estos indicadores emocionales incluyen aspectos como el tono de voz, la empatía demostrada, la paciencia y la capacidad para gestionar las frustraciones del cliente. También se considera la inteligencia emocional de los agentes, su capacidad para manejar sus propias emociones y cómo estas afectan su rendimiento. Este enfoque no solo profundiza en la comprensión del **desempeño del agente**, sino que **también refleja más precisamente la experiencia y satisfacción del cliente**.



PRINCIPALES CONCLUSIONES

1. LAS DOS VARIABLES DEL CLIENTE QUE DIFICULTAN LA SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Estas son los 2 factores del cliente que más pueden afectar la resolución de incidencias y su propia satisfacción: el nivel técnico del cliente para explicar su problema y el malestar emocional del cliente

1.1- El nivel técnico del cliente. Algunos clientes pueden tener un nivel de conocimiento técnico alto (3%), mientras que otros pueden tener un nivel bajo (57.6%) o muy bajo (12%).

Esto puede tener efectos en cómo de bien o mal se transmite el mensaje del problema.

Además, en cuanto la comunicación del problema, la gran mayoría de usuarios expresan sus problemas de manera demasiado extensa, aportando más información de la necesaria (30.3%), o de manera escasa (33%), dejando información relevante fuera

1.2-El malestar emocional del cliente. Los clientes pueden sentirse frustrados, angustiados (33%) o enfadados (36%) cuando no se resuelve su incidencia en el momento. Algunos clientes pueden utilizar palabras malsonantes o incluso amenazar al personal de soporte técnico



PRINCIPALES CONCLUSIONES

1. LAS DOS VARIABLES DEL CLIENTE QUE DIFICULTAN LA SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

1.1. EL NIVEL TÉCNICO DEL CLIENTE IMPACTA SU SATISFACCIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Según estos datos, el nivel de conocimiento técnico del cliente influye en la forma en que expresa sus problemas de la siguiente manera:

Los clientes con un **conocimiento técnico más alto tienden a expresar sus problemas de manera más estructurada**, lo que sugiere que son capaces de proporcionar información detallada y específica sobre sus incidencias.

Por otro lado, los clientes con un **conocimiento técnico más bajo, quienes son la mayoría, tienden a expresar sus problemas de manera menos organizada**, lo que puede dificultar la identificación y resolución de sus incidencias.

Estos hallazgos resaltan la importancia de que los agentes de soporte técnico estén preparados para **adaptar su comunicación y enfoque según el nivel de conocimiento técnico del cliente**, con el fin de garantizar una comprensión clara de los problemas y una resolución efectiva de las incidencias.

En general, los clientes pueden tener diferentes niveles de conocimiento técnico y emociones predominantes al interactuar con el personal de soporte técnico. Es importante que el personal de soporte técnico tenga habilidades para manejar diferentes tipos de clientes, especialmente los que tienen poco dominio técnico.

PRINCIPALES CONCLUSIONES

1. LAS DOS VARIABLES DEL CLIENTE QUE DIFICULTAN LA SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

1.2. LAS EMOCIONES NEGATIVAS DE LOS CLIENTES QUE DEBEMOS APRENDER A GESTIONAR

Según apuntan los datos, algunas de las emociones negativas experimentadas por los clientes durante las interacciones de soporte técnico incluyen:

- **Enfado:** Los clientes pueden sentirse enojados, especialmente al inicio de la interacción si están experimentando un problema o incidencia técnica.
- **Frustración:** La frustración es otra emoción negativa común, especialmente cuando los clientes encuentran dificultades para explicar su problema o cuando la resolución de la incidencia no es inmediata.
- **Angustia:** Algunos clientes pueden experimentar angustia, especialmente si el problema técnico afecta de manera significativa su trabajo o actividades diarias.
- **Desesperación:** En situaciones donde la resolución de la incidencia no es clara o parece complicada, los clientes pueden experimentar sentimientos de desesperación.

Estas emociones negativas pueden impactar la experiencia emocional del cliente durante las interacciones de soporte técnico y es importante que los agentes estén preparados para manejarlas de manera empática, tranquila y efectiva.

PRINCIPALES CONCLUSIONES

2. LAS VARIABLES DEL AGENTE QUE INFLUYEN EN SU DESEMPEÑO

2.1. RESOLVER INCIDENCIAS COMPLICADAS GENERA BIENESTAR

¿Qué emociones suelen sentir los trabajadores al lograr resolver una incidencia complicada?

Los trabajadores suelen sentir satisfacción (67%), por encima de orgullo (18%) o alivio (9%), al resolver con éxito una incidencia complicada, lo que puede tener un impacto positivo en su experiencia emocional y su satisfacción laboral.

Por lo tanto, acompañar los desafíos con la celebración de los éxitos, en el contexto del soporte técnico, puede ayudar a motivar a los trabajadores y mejorar su rendimiento en el futuro.

2.2. EL ENFADO DEL CLIENTE DETONA MALESTAR EN EL AGENTE

¿Cuáles son las emociones más comunes que experimentan los trabajadores al recibir una llamada de un cliente enfadado?

Solo el 25% de los usuarios sienten indiferencia al sentir al cliente enfadado. El resto de las veces, se sentirán sobretodo frustrados, angustiados y enfadados, entre otras emociones.

Teniendo en cuenta la variedad de respuestas emocionales negativas que los trabajadores pueden experimentar al enfrentarse a clientes enfadados, cobra especial importancia la gestión emocional y la capacidad de manejar situaciones desafiantes de manera efectiva en el contexto del soporte técnico.

PRINCIPALES CONCLUSIONES

3. COMPETENCIAS EMOCIONALES PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

El 85% de los encuestados piensan que la gestión emocional debería ser parte de la formación de los agentes. Más allá de la posibilidad de resolver incidencias, las habilidades del trabajador que pueden tranquilizar a los clientes durante las interacciones de soporte técnico son:

1. Empatía: Los clientes se sienten tranquilos cuando los agentes de soporte técnico demuestran empatía y comprensión hacia su situación.

2. Comunicación efectiva: Los clientes se sienten tranquilos cuando los agentes de soporte técnico son capaces de comunicarse de manera clara y efectiva, explicando los pasos que se están tomando para resolver su problema.

3. Resolución proactiva: Los clientes se sienten tranquilos cuando los agentes de soporte técnico son capaces de resolver su problema de manera proactiva, sin necesidad de que el cliente tenga que tomar medidas adicionales.

4. Gestión emocional: Los clientes se sienten tranquilos cuando los agentes de soporte técnico son capaces de manejar de manera efectiva sus propias emociones y las emociones del cliente durante la interacción.

5. Continuidad del servicio: Los clientes se sienten tranquilos cuando los agentes de soporte técnico son capaces de garantizar la continuidad del servicio, asegurando que el problema no vuelva a ocurrir en el futuro.



PRINCIPALES CONCLUSIONES

4. ¿QUÉ ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS PUEDEN AYUDAR A LOS AGENTES DE SOPORTE A MANEJAR SITUACIONES ESTRESANTES CON CLIENTES?

Las estrategias más comunes que emplean los agentes de soporte para manejar las emociones negativas del cliente son la empatía y tranquilidad (52%), la escucha activa (20%) y ofrecer soluciones rápidas (16%).

Otras estrategias mencionadas incluyen decirle al cliente que has resuelto su problema (65%), decirle que vas a entrar en su ordenador para solucionar el problema (30%) y decirle que en X minutos lo tendrás solucionado (21%).

EN ESTE SENTIDO, CONFIRMAMOS QUE LOS USUARIOS VALORAN MÁS ASPECTOS EMOCIONALES QUE NO TÉCNICOS.





CLAVES FINALES

En conclusión, además de las capacidades resolutorias de los agentes, la empatía y la comunicación efectiva en el contexto del soporte técnico tiene un impacto significativo en la experiencia emocional y la satisfacción general de los clientes.

Debido a la dificultad que conlleva mantener la tranquilidad y el bienestar cuando el cliente siente enfado o malestar, sería recomendable proteger la salud mental de los trabajadores con refuerzo positivo durante los logros, formaciones específicas en las habilidades emocionales mencionadas y una selección de personal que tenga en cuenta las características requeridas para este tipo de puesto de trabajo.



SOBRE SOSMATIC

Somos Sosmatic y trabajamos para ayudar, conectar, transformar.

Llegamos a millones de hogares, empresas y grandes colectivos del sector Asegurador, Banca, Telco, Distribución, Educación y Asistencia para ofrecer nuestros servicios de soporte B2B y B2B2C. Si hay una persona que necesita asistencia, allí estamos.

Somos especialistas en soporte técnico help desk L1 y L2 y servicios avanzados de Contact Center y siempre somos fieles a nuestra misión: ayudar a las personas a través de servicios personalizados, empáticos, humanos, de calidad y flexibles.

Descubre más en www.sosmatic.com

Contacto

comunicacion@sosmatic.es