

CAFÉ Y NEGOCIOS-EL OBSERVADOR (URUGUAY)
DOMINGO 29 DE JULIO DE 2007

EQUILIBRIO ENTRE TIEMPO DE ESPERA Y ATENCIÓN

Nuevo Modelo de Atención al Cliente en el Banco Comercial.

Se estima que el nuevo modelo estará implementado en el 100% de las sucursales de la entidad para noviembre



■ CONCEPTO GENERALISTA

Optimizar la experiencia del cliente en cada contacto con el banco. Esa es la premisa con la que el Banco Comercial está enfocando la transformación de su modelo atención al cliente, en el marco de un proceso de cambio más amplio iniciado en 2006.

La puesta en marcha de este plan requirió de un análisis en cuatro sucursales piloto, y se prevé que esté implementado en el 100% de los locales para noviembre. El desarrollo e implementación está a cargo de la consultora argentina Paradigma Sociedad de Soluciones.

“Históricamente los bancos que dieron origen al BC acostumbraban a despachar clientes por la vorágine diaria, por eso había que tratar de buscar una estructura que cambiara ese modelo”, señaló el gerente de Banca Minorista del Banco Comercial, Marcelo Porteiro.

■ SALA DE ESPERA

Uno de los factores más importantes es el tiempo que invierte el cliente para resolver el trámite. El asociado director de Paradigma, Gustavo Calveiro, indicó que los clientes no tienen que esperar veinte minutos por un trámite que lleva cinco minutos. “Normalmente es mucho más lo que se invierte en espera que en atención, el tiempo global del cliente es la suma de los dos”, dijo Calveiro.

El modelo ofrece los servicios del banco con una mezcla de los tiempos de espera y de atención.

Esto permitirá a su vez que se diferencien los contactos “en base al grado de personalización que requieren”. El cliente tendrá un primer registro y a partir de ahí será atendido.

La administración eficaz de tiempo surge cuando el personal gestiona la información durante el tiempo que el cliente espera para ser despachado.