

- [Inicio](#)
- [Acerca de](#)
- [Ideas radicales](#)
- [Mapa de etiquetas](#)
- [Mis autores](#)
- [Presentaciones](#)
- [Videos](#)

para buscar, escribe y p



Diálogos sobre gestión empresarial: personas e información enredadas.

[Inicio](#) » Post '**Cómo perder clientes mediante el servicio de atención telefónica**'

- [Entradas](#) (RSS)
- [Comentarios](#) (RSS)
- [Recibe los posts en tu correo](#)

Busca en este blog

Buscar

Jornada sobre Empresa y Economía Abierta, 18 de febrero de 2011, en Eutokia



Descárgate nuestro **Informe sobre Economía Abierta** con 20 casos analizados a nivel estatal dentro del programa de investigación de sectores de nueva economía 20+20 de la [EOI](#). Haz click en la imagen para bajarte el pdf (4,8Mb).

Sectores de la
**nueva
economía
20+20**



Join the conversation

www.flickr.com



Entradas Recientes

- [Reunión de línea de investigación sobre empresa abierta](#)
- [Sus libros](#)
- [Internet ubicuo, trabajo ubicuo, ahí te han dado](#)
- [Consultoría de provincias](#)
- [Más en menos tiempo: #10penkult](#)
- [Wikiloc, potente por sencillo](#)
- [Por una actividad profesional sin ambición](#)
- [Escuchar](#)
- [A cuestas con nuestras contradicciones: Apple](#)
- [Explot, aprender a emprender](#)

Categorías

- [Empresa abierta \(1033\) \[+\]](#)
- [Reflexiones muy personales \(375\)](#)
- [Escapatoria \(157\)](#)
- [Consultoría y docencia \(149\) \[+\]](#)
- [Rodamos Suave Suave \(131\) \[+\]](#)
- [Igualdad de género \(44\)](#)

Comentarios Recientes

- [Ricardo_AMASTE](#) en [Por una actividad profesional sin ambición](#)
- [JAVIER BAREZ](#) en [Internet ubicuo, trabajo ubicuo, ahí te han dado](#)
- [Julen](#) en [Consultoría de provincias](#)
- [Genís Roca](#) en [Consultoría de provincias](#)
- [Julen](#) en [Internet ubicuo, trabajo ubicuo, ahí te han dado](#)

Archivos

Elegir mes



Mi red de personas

- [Aitor Bediaga](#)
- [Asier López](#)
- [David Sánchez Bote](#)
- [Germán Gómez-Tejedor](#)
- [Iñaki Pérez Herreros](#)
- [Iván Marcos Peláez](#)
- [Jokin Guridi](#)
- [Juan Carlos Alcaide](#)
- [Miquel Rodríguez](#)
- [Naiara Pérez de Villarreal](#)
- [Odilas](#)

Organizaciones y proyectos amigos

- [emotools](#)
- [Foro Itaca](#)
- [Hobest Consultores](#)
- [Instituto Marketing de Servicios](#)
- [MIK](#)
- [Obea](#)
- [TrendTrotters](#)

Rodamos en Facebook

**Rodamos Suave Suave - La Transpirenaica en BTT** on Facebook

Like

**Rodamos Suave Suave - La Transpirenaica en BTT**
Narramos desde el blog

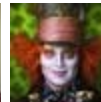
**Balance de la Transpirenaica en bici y en Facebook**
Siempre es bienvenido experimentar. En 2005 cuando abrí mi blog, no tenía claro cómo lo iba a usar ni para qué podría servir. Me gusta empezar algo con lo que experimentar

94 people like **Rodamos Suave Suave - La Transpirenaica en BTT**.


Boris


Eraser


Alvaro


David



Facebook social plugin

Palabra

en Empresa Abierta

Search

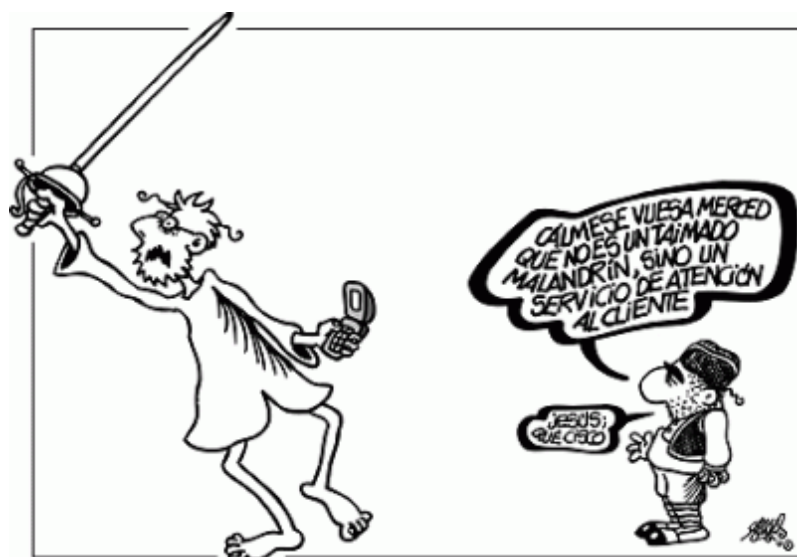


Una nueva forma de compartir y aprender en torno a la web social en su sentido más amplio el wiki de Aprendices. [English version of this blog by Google Translate](#)

Cómo perder clientes mediante el servicio de atención telefónica

Twitter 90

Escrito el 26 de enero, 2012 por Julen en [Personas en la sociedad contemporánea](#), [Sobre el management](#)



No exagero si digo que a fecha de hoy si tuviera que hacer una lista de los elementos que son capaces que alterar en negativo mi estado de ánimo en relación con las empresas, en el primer lugar aparecerían los servicios telefónicos de [atención al cliente](#). Creo que es de **lo más lamentable que existe en la gestión empresarial de hoy en día**. No salvo a ninguna de las empresas que he tenido que sufrir. [Vodafone](#), [Euskaltel](#) e [Iberdrola](#) son, por ejemplo, para mí ejemplos lamentables. Pero por lo que escucho a mi alrededor, nadie parece salvarse de la quema.

De las experiencias que he tenido hasta la fecha, me he hecho esta lista de **razones por las que me parece lógico que estas empresas pierdan clientes** mediante la lamentable gestión de este servicio. Las enumero a continuación.

- **La segmentación de gestiones asociándolas a un número es, casi siempre, confusa.** Si quieres consultar algo de Internet en el móvil, tú decides: o marcas 1 (Internet) o marcas 2 (móvil). Y que tengas suerte. Porque no hay opción “Internet en el móvil”. La ventanilla única que llevan tiempo persiguiendo en la Administración es un concepto de ciencia ficción en la atención al cliente vía teléfono para la empresa privada.
- **Quien te atiende, en general, es una persona desamparada, sometida a presión y con una mínima capacidad para tomar decisiones.** La mezcla de rabia y de lástima por esta gente se apodera de cualquier persona de buena fe. Las culpas están en la dirección, no en quien te atiende. A veces pienso que esta gente representa la trinchera de la Primera Guerra Mundial: **sometidas a un fuego enemigo mientras los mariscales siguen en sus despachos.**
- Una gestión es una gestión. Es muy habitual que si después de una gestión quieres hacer otra no puedas hacerlo con la persona que te atiende. ¿División del trabajo? ¿Taylor a lo bestia? Eso es, un departamento es un departamento que hace lo que hace y nada más. **Pregunte en otra ventanilla, aquí no se lo podemos solucionar.** A lo más, un “espere, que ahora le paso” si es que no te dicen que llames de nuevo.
- **La espera con música mientras “todos nuestros agentes están ocupados” es un acelerador natural de la mala hostia.** Los aparatos que miden la mala hostia reventarían la escala si son sometidos a la música recursiva y la cantinela de los agentes ocupados.
- **Las comunicaciones “oficiales” que se derivan de las gestiones con estos servicios telefónicos son el mejor ejemplo de despersonalización** que puedes encontrar hoy en día. [A los ejemplos me remito.](#)
- Las **leyendas urbanas** se han extendido pero siempre acaban partiendo de algún hecho real: que las teleoperadoras están controladas por relojes que miden su actividad y las someten a una presión estresante, que (aquí al menos) mejor si hablas en euskera para que sepas que te atiende alguien culturalmente más cercano, que cuando llamas a un servicio nacional es posible que estés hablando con Perú o Colombia y muchas más. Todo, en general, hablando de **un servicio que es un coste y no una inversión en atención al cliente. Así que cuanto menos cueste, mejor.**
- **Las personas mayores son especialmente ignoradas y quedan desamparadas.** Su flexibilidad

mental o la forma en que han aprehendido el mundo en que viven se pelea en muchas ocasiones con la máquina que les atiende. Lllaman y no hay una persona, solo una máquina que les pide que usen el teclado de su teléfono para realizar operaciones. En muchas ocasiones es una agresión, de clamorosa **falta de empatía**.

Si esto es pensar que un cliente es algo importante para una empresa, apañados vamos. **Hablar de la importancia de las personas -tanto las que atienden y como las que llamamos- es un chiste en este tipo de organizaciones que hacen de la atención telefónica un medio de desprestigio**. Si pudiera, prohibía que sea una máquina quien te atienda. Ya sé que planteo imposibles: que me atienda una persona es un coste excesivo. Vale, pero que luego se callen la boca y no vuelvan a hablar de que las personas son importantes. Son un coste a evitar. Así de triste. Al menos en este caso. En definitiva, los “[momentos de la verdad](#)” de los que escribía Jan Carlzon convertidos en “momentos de la vergüenza”.

Por supuesto, este es un tema recurrente en este blog. Va para siete años que llevo escribiendo en él y las cosas no han ido, ni mucho menos, a mejor. Un par de desahogos de ejemplo:

- [Atención al cliente = Contrato basura](#)
- [Personas, clave del servicio al cliente](#)

 Tags: [atención al cliente](#), [cliente](#), [momentos de la verdad](#)
[RSS de los comentarios de esta entrada](#)

29 comentarios en “Cómo perder clientes mediante el servicio de atención telefónica”

1. #1



jesus martín barba escribió:

[26 de enero 2012 a las 06:34](#) :

Das en la diana, como frecuentemente haces, ya que eres un buen tirador.

Yo todavía estoy bajo los efectos de las dos reclamaciones que he realizado a Movistar (antes Telefónica) por dos interrupciones en el servicio que he padecido en este mes. Después de los habituales filtros de máquina de call center, y no poder, saberme o quererme decir las causas de la interrupción, ni el tiempo de defecto de servicio (incumplimiento de contrato) por Movistar, al decir que el servicio de atención no lo consideraba de calidad, se me han enfadado además. Como bien dijo Trillo en su momento. ¡Manda huevos!, o como diría mi amigo el asturiano. ¡Con estos bueyes hemos de arar!

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 06:50

Suerte con Movistar. En mi triste experiencia, todos son iguales. No hago distinciones.

[\[Reply\]](#)

Reply:

2. #2

[Cómo perder clientes mediante el servicio de atención telefónica](#) escribió:

[26 de enero 2012 a las 08:52 :](#)

[...] los comentarios 1 alma 18 Cómo perder clientes mediante el servicio de atención telefónica por Joker en marketing hace nada [...]

3. #3

[Cómo perder clientes mediante el servicio de atención telefónica](#) escribió:

[26 de enero 2012 a las 09:10 :](#)

[...] "CRITEO-300×250", 300, 250); 1 meneos Cómo perder clientes mediante el servicio de atención telefónica blog.consultorartesano.com/2012/01/como-perder-clientes-m... por CarlosJG hace [...]

4. #4



Katrina Dosdemayo escribió:

[26 de enero 2012 a las 13:32 :](#)

Buenas amigo:

Trabajo en una empresa que ofrece servicios de att al cliente para una gran empresa española.

Totalmente de acuerdo con todo lo que dices, pero puedo aportar 2 centavos al post : Al respecto de la máquina, la locución, efectivamente, es desesperante. Para los clientes cutres, para los que “no importan que se vayan 1000, vendran 1000 la semana que viene”, para esos, hay una locución automática terrible, larguísima, con un árbol de opciones titánico.

Para los clientes vip, para los que dejan dinerito y beneficios, la locución sólo pregunta el DNI y su clave, y tanto si lo das bien como si no, su llamada es transferida inmediatamente con un operador.

Al igual que con muchas otras cosas en la vida, si tienes poder, todo es más fácil.

Un saludo.

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 06:51

De donde deduzco, Katrina, que no soy cliente VIP 😊

[\[Reply\]](#)

Reply:

5. #5



Gonzalo escribió:

[26 de enero 2012 a las 13:50 :](#)

Odio que me atiendan máquinas, prefiero personas y se puede ser de España, ya que muchas veces me atienden latinoamericanos y no entienden mi problema y cuando hablo con alguien de España entienden el problema a la primera.

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 06:52

Aquí tenemos la opción de hablar en euskera y así se nos resuelve este problema 😊

[\[Reply\]](#)

Reply:

6. #6



guzman escribió:

[26 de enero 2012 a las 14:03 :](#)

cuanta razon. yo me quite de movistar porque me trataban a patadas. no es que lan ueva operadora me trate mejor pero es mas barata. Y ya que parece que lo unico que les preocupa es el costo y no fidelizar al cliente...no nos dan otra opcion. cambiemos tantas veces como haga falta hasta que espabilen en cuidar al cliente

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 06:52

guzman, me parece la mejor de las decisiones: el precio. Quien sea más barato porque tratarnos nos van a tratar de malas maneras 😞

[\[Reply\]](#)

Reply:

7. #7



Nemigo escribió:

[26 de enero 2012 a las 14:31 :](#)

está obviando un dato:

las empresas ya saben que su servicio de atención es de pena, ellos y los que atienden pero es que eso es intencionado. Su empresa no funciona, nada en ella, ese sistema de “atención” es una barrera de contención para no ser arrollados. Esperan que la gente desista de sus reclamaciones. Además todo lo que miran es el número de quejas que se tramita. Con más razón no se quiere tramitar ninguna.

Si llamas a una de esas empresas e intentas por ejemplo darte de baja se pueden hasta negar... pasa con los seguros de coche por ejemplo. La explicación es muy simple. Quien lleva las bajas quiere presentar el menor número posible... no las tramita
Tú das orden al banco de no pagar. Pero eso ya no lo tramita bajas... lo tramita cobros. Es un punto negativo para la sección de cobros... se quita el muerto de encima otro departamento. Para la empresa es la misma mierda: ha perdido un cliente pero...

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 06:53

Nemigo, yo también creo que esto es toda una táctica intencional. No es porque sí.

[\[Reply\]](#)

Reply:

8. #8



Juan escribió:

[26 de enero 2012 a las 16:13](#) :

Pues que quieres que te diga, yo curro en un CAU del Salud, y no tiene nada que ver con lo que comentas. Eso son empresas que lo 1º que miran es por ellos mismos. Lo de que el Cliente siempre tiene la razón es una mentira como una catedral de grande.

Mas del 90% de los usuarios que llaman a un centro de atención al cliente, te aseguro que no tienen ni idea de lo que están haciendo/hablando. Pero aun así creen tener la razón (se de que hablo...)

Hablas de empresas que su call center esta orientado a ganar mas dinero, a vender a metertela doblada como un asesor bancario (que mira por su banco y sus primas y no por ti)

Así que venga, A seguir disfrutando de la atención al cliente.

Saludos !!!

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 06:55

Espero que la atención telefónica en Salud sea mejor, pero aquí ha sucedido que por ejemplo Osakidetza puso en marcha el típico servicio de opciones y números y, claro, mucha gente es mayor y no se aclara con esos sistemas.

[\[Reply\]](#)

Reply:

9. #9



Kirstein escribió:

[26 de enero 2012 a las 16:32](#) :

Gracias por escribir el artículo. Estoy de acuerdo contigo. Odio el “harsh sale”, y las técnicas de márketing que usan muchas empresas para imponerte sus artículos. Por supuesto, te derivarán de una persona a otra para que te aburras y el personal sólo hacen o dejan de hacer lo que la directiva dice.

El problema es que como la competencia no se porta mejor, pues todos abusan. La indefensión del consumidor está garantizada.

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 06:56

Kirstein, me parece que eso es lo que pasa: estamos indefensos. Porque casi todos se portan igual. Por no decir “todos”.

[\[Reply\]](#)

Reply:

10. #10



[Alberto Secades](#) escribió:

[26 de enero 2012 a las 20:02](#) :

Hola:

Hace tiempo que sigo tu blog y me parece realmente interesante.

Me considero a mí mismo cliente tuyo y se me ocurre, en el contexto del presente artículo, trasladarte una pregunta:

¿Por qué no dejas abierta la posibilidad de socializar tus artículos a más opciones que twitter?

Un saludo

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 06:58

Lo puedes hacer. Lo que pasa es que no habilito por defecto. Pero si usas Firefox, utiliza por ejemplo [Shareaholic](#) y así tú mismo puedes socializar como quieras cualquier artículo sin necesidad de depender de lo que te ofrezca la página web que visitas. De todas formas, en breve verás otro diseño diferente en este blog.

[\[Reply\]](#)

Reply:

11. #11



Conchita Mencía escribió:

[26 de enero 2012 a las 22:35 :](#)

Buenas noches

Acostumbro a leer tu blog y me parece muy interesante.

Considero que la atención telefónica es la primera imagen de una empresa y estoy totalmente de acuerdo contigo en las compañías que has citado y otras muchas más.

Yo deseo hablar bien de una empresa que el servicio telefónico y atención al cliente es muy bueno en la empresa STAPLES Kalamazoo, S.A. 902 13 23 33

Gracias por el blog

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 06:59

Genial, Conchita. Me alegro de que podamos poner ejemplos de buena atención telefónica 😊

[\[Reply\]](#)

Reply:

12. #12



cdlx escribió:

[26 de enero 2012 a las 22:41 :](#)

Yo he estado trabajando para el servicio de atención al cliente de ADSL: Atento (Subcontrata de Telefonica) y te puedo decir que lo del tiempo lo tienen muy en cuenta, nosotros al ser un servicio de asistencia técnica teníamos 5 minutos como máximo por cada cliente (me he enterado hace poco que lo han subido algunos minutos actualmente) y si con uno tardabas 8 min con el siguiente tenías que intentar tardar 2 para “cuadrar”.

Ya me dirás cuando me tocaba alguien que no entendía de informática o simplemente tenía un PC lento...

Aquello era un despropósito, allí no cuenta tratar bien al cliente sino “quitárselo de encima” lo antes posible, porque? sencillo:

Paso 1) Telefónica necesita asistencia telefónica para sus clientes y subcontrata a Atento

Paso 2) No sabemos exactamente los acuerdos comerciales pero pueden ser:

A) Telefónica paga a atento por número de llamadas

B) O bien paga una cantidad “mensual” para cubrir los costes de la atención telefónica

(Las nuevas altas, portabilidades y demás si está verificado que telefónica las paga aparte, pero me refiero al servicio telefónico “global”)

Paso 3) Atento contrata al mínimo de trabajadores posibles para cubrir esa demanda, ganan dinero, pero como siempre no les parece suficiente.

Paso 4) A algún “listo” de arriba se le ocurre que si ponen un “tiempo máximo” de llamada podrán coger muchas más llamadas al día con menos empleados y ahora considerar dedicar 30 minutos a un cliente que lo mismo lleva pagando 30 años y ha llamado 3 veces en su vida es algo “impensable”, “imposible” (según las palabras de mi coordinador)

hago un break para aclarar que esto está todo automatizado de tal manera que ni los propios trabajadores nos damos cuenta, tenemos unas “guías” que nos van diciendo que hay que decirle al cliente y cada pocos pasos se aprovecha para cortar la comunicación (el típico reinicie usted el ordenador y el router y vuelva a intentarlo) lo que hace que el cliente tenga que empezar el proceso de nuevo y al final desista en llamar, o por lo menos reduzca al mínimo su número de llamadas

Paso 5) llega un momento, a ciertas horas del día, que la tácticas del “listo” para coger más llamadas con menos empleados se hace insuficiente y los tiempos de espera se alargan muchísimo, ya que hay muchos clientes llamando y poco personal para atenderlos, aquí el “listo” tiene una nueva idea: en las horas de muchas llamadas se entra en lo que se llama “protocolo de emergencia” en los que se les dice a los clientes que los sistemas están saturados ahora mismo y no se pueden consultar sus datos (o excusas similares) invitando a la gente a llamar dentro de unas horas (para así repartir mejor la carga de llamadas)

Paso 6) cuando nada de esto funciona ya, antes de contratar mas empleados, el “listo” de la empresa piensa y piensa y.. de repente da con la solución, hey en otros países latinos se paga mucho menos dinero, con el sueldo de un empleado de españa allí cogemos a dos y total como hablan español la gente apenas se dará cuenta.

y todos conocemos el resultado actual de dichas acciones

Esto era hace unos 6 años, que fué cuando dejé de trabajar allí, o mejor dicho me echaron, porque algún listo decidió que a los empleados no se les valoraba por su conocimiento, su forma de tratar al cliente u otros valores, allí lo único que cuenta es las llamadas que cojas en un mes, a los 3 meses hacen una “tabla” con los trabajadores y las llamadas que cogieron y los que queden en última posición son los que se van a la calle, así se va optimizando y quedándose solo con trabajadores que han aprendido a quitarse al cliente de encima cuanto antes, en fin...

Por cierto buen post! xD

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 07:00

cdlx, jooooder, menudo panorama acabas de dibujar. Real como la vida misma. Y luego se les llenará la boca de todas esas buenas prácticas de recursos humanos y responsabilidad social corporativa.

[\[Reply\]](#)

Reply:

13. #13



TheSpanish550 escribió:
[26 de enero 2012 a las 23:27](#) :

Me ha llamado mucho la atención este artículo. He de decir que estoy en gran medida de acuerdo con todo lo que has puesto. Soy teleoperador de una empresa eléctrica. Y he de decir que mucha de

la informacion que se ofrece a los agentes para que se la filtren al cliente es muy precaria, precaria y muchas veces llegan con demora. Un cliente llama con una factura algo especial y se pregunta en plataforma, y no lo sabe nadie. Es verdad que hay muchas llamadas, pero vamos a ver, tu lo has dicho, la atencion del cliente es una barrera para no llegar a la direccion, y esta última se dejara el minimo de presupuesto con tal de que esa barrera siga en pie, sea en las condiciones que sean. Es cierto tambien que el cliente en ocasiones es maltratado por el agente, algún cabron te puede tocar, pero de media estas lidiando con una persona sometida efectivamente a gritos, a tener que oír la típica frase de "Tienes que entenderme!" o "Mi situacion es esta, porque no me ayudas?" etc... pues sí que nos ponemos en su situación, y lo que hay que hacer en la situacion es joderse, aguantarse y vete a consumo y dejate de dar la chapa, que no sirve de nada. Atencion al cliente, es un filtro de insultos, unos lo usan como telefono de la esperanza y otros para desahogarse. El agente sometido ya al duro trabajo de aguantar, ademas le miden el tiempo (eso existe en casi todos los callcenter) despacha rapido al cliente y si te cuenta sus historias, pasa de la empatia. Y la capacidad de decisiones, pues efectivamente, no se puede, porque la direccion de la empresa gasta lo minimo en cualificar a su personal, así que es más barato darle menos opciones de moverse. Bueno eso y mil cosas más que podria estar hablando, yo en mi trabajo la verdad es que callo mucho y escucho otro tanto porque la situación es esa, y a mi tambien me tienen que entender. Un abrazo chicos, buen articulo!!! 😊

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 07:02

Para mí el curro de atender al teléfono es duro. Tiene que serlo, porque no sabes lo que te va a entrar. Creo que haría falta mucha formación y práctica para hacer esas cosas bien. Pero al final las empresas lo subcontratan por cuatro euros. Y claro, luego pasa lo que pasa: una mierda de servicio.

[\[Reply\]](#)

Reply:

14. #14



[Buscandotalento](#) escribió:
[27 de enero 2012 a las 14:33](#) :

Lo que esta clarisimo de esto, es que por mucho que a determinadas empresas se les llene la boca de "orientación al cliente" esta no deja de ser una quimera que poner en la memoria de actividades y en el manual de acogida.

Es una pena que con estos servicios en lugar de ganar clientes, que seria lo logico ,el resultado sea a la inversa.

En cualquier caso, buena la reflexión.

[\[Reply\]](#)



[Julen](#)

febrero 1st, 2012 at 07:03

Pues sí, para mí es una forma de perder clientes. Lo tengo clarísimo.

[\[Reply\]](#)

Reply:

15. #15



Alorza escribió:

[31 de enero 2012 a las 15:59](#) :

La práctica te da la razón. Nosotros atendemos el 012, teléfono de atención ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) sólo con personal propio. Con funcionarias (y algún funcionario 😊 De 8 a 20 horas, de lunes a viernes, todo el año.

De momento, ni siquiera usamos voces enlatadas para atender. Todo el servicio, prestado por personas razonablemente pagadas, con seguridad laboral.

Los resultados, muy positivos, tanto en eficiencia como en calidad: <http://www.irekia.euskadi.net/es/news/8739-alto-grado-cumplimiento-los-compromisos-adquiridos-carta-servicios-zuzenean>

[\[Reply\]](#)

16. #16



MARIA escribió:

[1 de febrero 2012 a las 22:42](#) :

Julen, me guardé este post tuyo para comentar tranquila todo lo que me inspiró, pero voy a tener que morderme la lengua porque ni en un comentario ni en un post entero me daría para escribir todo... es un tema que da para un blog entero!! (Y si no que se lo pregunten a @javierleiva con “infierno vodafone”).

En el ordenador, junto con las carpetas de “trabajo”, “estudios”, “cuentas” y “servicios” desde hace dos años tengo también una que se llama “reclamaciones”... protagonismo ganado a pulso donde destacan, por encima del resto, Movistar e Iberia.

No voy a aburrir con cada anécdota (que juro que son muchas!) pero al menos dejo un truco que aprendí con Iberia una vez que tuve que volver al aeropuerto a hablar con una azafata después de 8 horas de pelea con máquinas 902:

“para que salga una operadora, cuando te soliciten el código de incidencia [o DNI o tlf o lo que sea que se les ocurra para distraerte] no respondas nunca. A la tercera vez que la máquina no obtenga respuesta la llamada será transferida de forma automática a una persona de atención al cliente”

Pues eso, “volamos contigo”, pero en automático.

[\[Reply\]](#)

17. #17



Julen escribió:

[2 de febrero 2012 a las 07:12](#) :

Bueno, pues me aguantaré sin apretar ninguna tecla ni hacer nada tres veces hasta que una voz humana aparezca al otro lado. Suerte con tus cosas 😊

[\[Reply\]](#)

Anímate a comentar

Name (required)

Email (required)

Website

XHTML - Puedes usar: `<a href="" title="">` `<abbr title="">` `<acronym title="">` `<b>` `<blockquote cite="">` `<cite>` `<code>` `<del`
`datetime="">` `<em>` `<i>` `<q cite="">` `<strike>` `<strong>`

Enviar

☐ Avisarme vía e-mail de nuevos comentarios

« [Branding y matemáticas: Urbegi Brand MathemaTICs Explot, aprender a emprender](#) »

[Subir](#) / [Suscribirse a las nuevas entradas \(RSS\)](#)

Theme desarrollado por [Loretahur](#) a partir de [ClockWorkBlogger](#)

[Consultoría artesana en red](#) funciona gracias a [WordPress](#)