

Paso a paso para mejorar tu servicio de atención al cliente...

El servicio de atención al cliente tiene una labor más que fundamental en el éxito de cualquier empresa, es en este nivel donde se generan los lazos de confianza y lealtad entre los usuarios y las marcas, específicamente cuando el cliente tiene una buena experiencia en el servicio, o en el caso contrario una mala experiencia también puede derivar en la pérdida definitiva de los clientes.

Conoce por qué la satisfacción del cliente es parte fundamental para mejorar tu servicio de atención

Un buen servicio de atención al cliente no sólo se trata de brindar soporte a un servicio o vender productos, va más allá, es la primera línea de interacción entre tus clientes y tu marca, y si deseas que tu negocio crezca, debes considerar aspectos más profundos que te garanticen la rentabilidad a mediano y largo plazo; en este sentido la satisfacción del cliente ha tomado un rol fundamental.

Las buenas o malas experiencias en el servicio de atención al cliente son determinantes para que tu marca sea elegida por nuevos clientes. La reputación y el “boca en boca” han tomado papeles fundamentales para cualquier industria, representa una puerta de entrada o salida de clientes y por supuesto la clave en el crecimiento de tu negocio.



Concentrar los esfuerzos que realiza tu servicio de atención para mejorar la satisfacción de tus clientes, la calidad del servicio y los resultados mes con mes, puede escucharse como una tarea normal y simple, sin embargo no lo es, por ese motivo es necesario contar con un Contact Center capaz de poder responder a las necesidades siempre cambiantes de tus clientes.

También es de vital importancia que puedas identificar los diferentes factores que afectan la satisfacción de tus clientes, y sobre todo saber priorizar para que te puedas enfocar sobre los más importantes y los que hacen la diferencia entre un buen y un mal servicio al cliente, en este caso identificamos que la mayoría de las incidencias se derivan del asesor o del Contact Center.

Las mejores prácticas para mejorar tu servicio de atención al cliente

Como responsable del servicio de atención al cliente de tu marca, debes de estar enfocado en aumentar la satisfacción del cliente, así como de incrementar la rentabilidad de tu negocio; por lo que estar en constante actualización es prioridad para alcanzar el éxito. Conseguirlo representa una tarea difícil mas no imposible, la clave para mejorar tu servicio de atención al cliente es contar con personal preparado y calificado, y aún más importante contar con una estrategia de servicio adecuada.

Debes tener claro que tu negocio está compuesto por equipos de personas que trabajan en un fin común, el cual es la satisfacción de tus clientes y el éxito de tu negocio. Obtener a los colaboradores apropiados para los puestos requeridos no es una tarea fácil y una vez que se cuenta con el personal que formará parte de ese gran equipo de trabajo es necesario continuar con su desarrollo, estabilidad y actualización.

Diversos especialistas en recursos humanos advierten que la capacitación y la actualización de los empleados es un imperativo que no se debe dejar de realizar, ya que constituye una herramienta que permite mejorar la productividad, la gestión y la optimización de recursos.

Si bien la felicidad del asesor en tu Contact Center no es el “todo” para lograr la satisfacción de tus clientes, es una parte indispensable que te permitirá lograr tus objetivos. Y un servicio de atención al cliente excepcional, requiere de una buena dirección así como de un gran trabajo en equipo, y si alguno de los involucrados no es feliz, se reflejará inmediatamente afectando el trabajo de todos, en este caso con la satisfacción de tus clientes.



Apóyate de la tecnología, es la clave para la satisfacción de tus clientes

La tecnología ha dejado de ser un lujo y un privilegio en todo el mundo, su uso se ha convertido en un elemento fundamental en el ámbito personal y en el éxito empresarial. En un mundo tan activo y globalizado tu Contact Center debe ser rápido y eficiente con todas sus herramientas tecnológicas, las cuales han llegado para resolver los problemas y eliminar las barreras de tu negocio a través de sistemas innovadores y adaptables a las necesidades de cada uno de tus clientes.



El éxito de tu servicio de atención al cliente dependerá del uso correcto y la implementación adecuada de sus herramientas tecnológicas, de esta forma logrará reducir tiempos de espera, automatizar procesos y aprovechar todos sus recursos para satisfacer a tus clientes.

Los asesores necesitan como pilar contar con actitud hacia el servicio de atención al cliente, así como habilidades blandas, pero no basta sólo eso, también necesitan las herramientas tecnológicas adecuadas para poner sus habilidades en acción, ya que sin ellas no podrán realizar adecuadamente su trabajo. Es indispensable que si tienes un problema con las herramientas tecnológicas de tu Contact Center, empieces a buscar

soluciones; entre más tiempo dejes que este tipo de problemas influyan en tu operación, mayor será el impacto, y la percepción negativa de tus clientes sobre el servicio que les brindas.

Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas de tus clientes, sino ayudarlos cuando ni siquiera han pedido tu ayuda, adelantarnos a lo que necesita. Obviamente involucra otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez en el servicio que se ofrece. Sin duda alguna tu servicio de atención al cliente debe conocer los diferentes tipos en los que se puede brindar una atención de forma satisfactoria, por lo que para poder elegir entre una atención humana o digital, es necesario conocer las necesidades de tus tipos de clientes.

Implementa cambios para mejorar tu servicio de atención al cliente y lleva tu Contact Center al siguiente nivel

Cuando todos los equipos de tu Contact Center siguen un conjunto de pasos ya comprobados, hay menos errores y retrasos, se reduce el esfuerzo duplicado, lo que también influye en que tus clientes se encuentren más satisfechos y los resultados se eleven. Por supuesto mejorar los procesos no es una tarea fácil, los asesores de tu Contact Center pueden ser resistentes al cambio, sobre todo cuando se trata de procesos que han estado utilizando desde hace tiempo.

Mejorar los resultados periódicamente representa una ventaja competitiva para tu negocio, por lo que tu Contact Center

debe de preocuparse en los resultados, en la satisfacción de tu cliente y la fidelidad del mismo con tu marca.

Cada persona, cliente, empresa que consume tus productos, marca o servicio es única. Es tu responsabilidad verificar que tu Contact Center este intercambiando experiencias únicas que te lleven a la mejora continua del negocio y la satisfacción de cada uno de tus clientes. Ahí recae el éxito de lo que hace día con día tu Contact Center. Una mala atención al cliente, una mala cara, una contestación negativa puede acabar con el trabajo de todos.

Por esto debes asegurarte que tu Contact Center trabaje en optimizar procesos, crecer, buscar la satisfacción de tus clientes y crear un impacto duradero en los mismos que al final se traduce en fidelidad a tu marca. El que tu Contact Center se centre en tu cliente te ayudará en todos estos aspectos y en hacer crecer a tu marca.

