



El servicio al cliente va más allá de simples respuestas rápidas

Por Marcio Arnecke, Director de Marketing de Zendesk

En incontables ocasiones hemos leído o escuchado en los comerciales frases como “el cliente es lo más importante”, “al cliente lo que pida”, o “el cliente siempre tiene la razón”. Tanto así que ya se considera común usar este tipo de expresiones para poder acaparar la atención del público.

Sin embargo, el cliente es el eslabón más importante en la estrategia de negocio y debe recibir un trato respetuoso, justo y humano aunque no siempre tenga la razón. Es importante recordar que centrar nuestra atención en el cliente es lo más importante pues su satisfacción es la piedra angular y la brújula para hacer exitoso nuestro negocio.

Además, la atención al cliente es un factor que puede generar diferenciación a nuestros productos o servicios. Una estrategia de precio puede copiarse fácilmente, pero una buena estrategia de servicio al cliente puede convertirse en un sello distintivo para nuestra organización sobre la competencia.

¿Por qué se debe cuidar el servicio al cliente? Por la economía. Es decir, resulta mucho más barato mantener tus clientes cautivos que conseguir nuevos. Además, los clientes satisfechos son los más fieles y serán los que continúen consumiendo tus servicios o productos.

Un paso adelante de la garantía de rapidez

Una de las prioridades de un buen servicio al cliente es atender a los usuarios en el menor tiempo posible, sin embargo además de la rapidez, dar soluciones efectivas y satisfactorias es fundamental. Las necesidades de experiencia del cliente están cambiando rápidamente con las redes sociales, y las tendencias actuales, por lo que, los usuarios poseen información tanto de los servicios que adquieren como de los derechos que éstos conllevan y lo hacen con un sólo click.

En cuestión de minutos puedes ser *trending topic* por un servicio mal atendido o ganarte un cliente de por vida. Por esto, las empresas pueden aprovechar que la tecnología es un recurso que se puede obtener a disposición y con facilidad para aumentar la propuesta de valor en sus servicios.

Existen herramientas funcionales, las cuales son de utilidad para administrar el proceso y monitorear el desarrollo del servicio al cliente, desde solicitudes, soporte, entre otras. La Inteligencia Artificial, te permite atender de forma correcta y adecuada las necesidades de cada usuario en diferentes canales.

Sigue buenas prácticas

Además de ser rápido al atender a tus clientes, no está de más que sigas algunos consejos o “buenas prácticas” para que siempre regresen a ti como el mejor proveedor que pueda haber en el mercado. Te comparto unos consejos:

- **Conocer a tus clientes:** Te será de gran utilidad saber cuál es el canal que prefieren usar para ser contactados y atendidos. Cuando llega un nuevo cliente resulta oportuno preguntarle sus canales preferidos de servicio.



- **Retroalimentación:** Es importante tomar en cuenta las opiniones o quejas de los clientes para mejorar áreas de oportunidad y lograr un acercamiento profundo y construir largas relaciones.
- **Empodera a tus clientes:** Existen clientes que son proactivos y tratan de buscar respuestas y resolver sus inquietudes por diversos canales, por esto, es aconsejable poner a su disposición guías de preguntas frecuentes, instructivos y artículos para que puedan encontrarla en cualquier hora y lugar.
- **Sentido humano:** La experiencia del servicio debe ser percibida como real, para brindarles a tus clientes, confianza y seguridad del producto/servicio que están adquiriendo. En la actualidad, incluso los agentes virtuales pueden ser programados para brindar una experiencia muy cercana a la humana para que los clientes no sientan que son ignorados o que puedan tener la falsa percepción de que un robot no podrá resolver su problemática.
- **Confía en la tecnología:** Los programas informáticos que permiten automatizar el servicio al cliente no son enemigos. Puedes consultar las soluciones que te brindan empresas especializadas, las cuales harán un diagnóstico de tu organización y necesidades para que puedas delegar en agentes virtuales las consultas de tus usuarios.

Las nuevas generaciones y su apropiación del mundo digital están aquí y forman parte de la dinámica de consumo de casi todos los productos y servicios, por lo que resulta fundamental subirse a esta dinámica. Si se desea brindar un servicio al cliente sobresaliente, éste debe ser la prioridad principal en tu empresa.

###

Acerca de Zendesk

Zendesk es la desarrolladora de software para una mejor relación con los clientes. Empodera a las empresas a mejorar el engagement con sus clientes y entenderlos. Con más de 107,000 cuentas pagadas de clientes, los productos de Zendesk son utilizados por organizaciones en 160 países y territorios. Con sede en San Francisco, Zendesk opera en los Estados Unidos de Norteamérica, Europa, Asia, Australia y Sudamérica. Para saber más, visite www.zendesk.com.mx