



## Guía para un mejor servicio *freelance* en 2021

- *Transparencia, empatía, comunicación y cobros justos son pilares fundamentales que los profesionales independientes deben tomar en cuenta para ofrecer una experiencia inolvidable para los negocios que buscan sus servicios en plataformas digitales.*

**Ciudad de México, enero XX, 2021.**– El servicio al cliente se ha posicionado como uno de los principales diferenciadores entre los negocios de la era digital. De acuerdo con los [resultados](#) del estudio “*Customers 2020: a Progress Report*”, elaborado por la firma Walker, a finales de este año la **experiencia del cliente superará al precio y al producto como diferenciador clave de una marca** ante los competidores.

*“Para los profesionales independientes es clave retener a las empresas que los contratan, brindándoles un trato inolvidable que los lleve a quedarse con ellos, bajo el entendido de que los clientes, sean una persona o una compañía, ya no basan su lealtad en el precio o el producto, sino en la experiencia”*, explicó **Peggy De Lange, VP de Expansión Internacional en Fiverr**, la plataforma que conecta a empresas de todos los tamaños con *freelancers* capacitados que ofrecen servicios digitales en más de 400 categorías.

Con esto en mente, la experta comparte una **guía *freelance* para impulsar el servicio al cliente en 2021**:

### Sentando las bases

Existen [cuatro pilares](#) que cualquier profesional independiente debe comprender y poner en práctica para ofrecer un servicio al cliente con calidad:

1. Transparencia y comunicación.- Establecer expectativas claras, ser honesto y accesible.
2. Empatía.- Ponerse todo el tiempo en los zapatos del cliente.
3. Personalización.- Ser genuino y tratar a todos como personas únicas.
4. Responsabilidad.- Cuando se comete un error, admitirlo y seguir adelante.

### Aplica y repite

Bajo el principio de que “**el cliente no siempre tiene la razón, pero siempre es el cliente**”, existe un **ciclo de servicio que los *freelancers*** pueden adoptar de manera práctica, además de actuar con el mantra de ofrecer soluciones que funcionen para ambas partes:

1. Tomar una decisión y transmitirla de forma eficaz.
2. Comprender la perspectiva de los compradores.
3. Explicar la situación desde el punto de vista del *freelance*.
4. Tomar decisiones basadas en información.

## Más allá de la retroalimentación

Los **comentarios del cliente siempre serán valiosos para que el freelancer mejore sus servicios**. Estos se pueden analizar a través de **reseñas, comentarios en redes sociales o directamente mediante encuestas**. Los comentarios ayudan a comprender:

1. Sus preocupaciones comunes.
2. Los problemas que encuentran.
3. Lo que les gustaría del servicio *freelance*.
4. Qué estamos haciendo mal.
5. Qué podríamos hacer para mejorar.

## El conocimiento de otros freelancers

Contar con **experiencias o la mentoría de otros freelancers puede ser vital**. En este caso, está la historia de Bobby “Wingle”, diseñador gráfico *freelance* desde hace 6 años, periodo en el que se ha posicionado como uno de los *súper sellers*. En su [artículo](#) “*Cómo compré una casa con mis ingresos de Fiverr*”, Booby recomienda **entregar siempre un trabajo profesional y enfocarse en una comunicación rápida y efectiva con el cliente**. También ofrecer sólo aquellos servicios que realmente se puedan hacer bien, poner todo el esfuerzo en todos y cada uno de los pedidos (sea uno de 5 pesos o de 1,000), y entregar siempre con puntualidad.

*“Vivimos en una era definida por la experiencia de los negocios, grandes o pequeños, que buscan el talento freelance en tiempo real, de manera sencilla y con calidad. Para ello, los profesionales pueden partir de estas bases y diseñar un mejor servicio de cara al 2021, cuando la demanda por este tipo de talento se mantendrá, aumentará y se posicionará como tendencia en el ecosistema laboral del futuro”*, concluye **Peggy De Lange**.

-o0o-

## Acerca de [Fiverr](#)

La misión de Fiverr es cambiar la forma en que el mundo funciona en conjunto. Durante más de 10 años, la plataforma Fiverr ha estado a la vanguardia del futuro del trabajo conectando empresas de todos los tamaños con *freelancers* capacitados que ofrecen servicios digitales en más de 400 categorías, en 8 verticales que incluyen diseño gráfico, *marketing* digital, programación, video y animación. En los doce meses terminados el 30 de septiembre de 2020, más de 3 millones de clientes compraron una amplia gama de servicios de autónomos en más de 160 países. Te invitamos a ser parte del futuro del trabajo visitandonos en [fiverr.com](#) y leyendo nuestro [blog](#).

### Síguenos:

Facebook: <https://www.facebook.com/Fiverr/>

Twitter: <https://twitter.com/fiverr>

Instagram: <https://www.instagram.com/fiverr/>

### Contacto de prensa

Another Company  
Fernanda Ruiz | Account Executive  
+52 55 4566 3095  
[fernanda.ruiz@another.co](mailto:fernanda.ruiz@another.co)

Norma Pérez | Account Manager  
+52 55 5453 2887  
[norma.perez@another.co](mailto:norma.perez@another.co)

