



Guía básica para tus compras navideñas

¿Felices Fiestas o Navidad de Pesadilla?

Para muchos es muy anhelada, para otros es motivo de mucho estrés, sin embargo la época de fiestas de fin de año -conformadas por la celebración de la Navidad, Año Nuevo y la llegada de los Reyes Magos- es la cúspide de todo un año de logros y esfuerzos, y representa una gran oportunidad para convivir con nuestros seres queridos.

Mientras algunos tendrán la oportunidad de tomarse unos días de descanso en un destino paradisíaco del país, otros aprovecharán su tiempo para hacer sus compras navideñas en medio del caos que representa asistir a un centro comercial. Es de conocimiento popular que el acto generoso de dar un presente puede convertirse en toda una pesadilla si lo hacemos en el lugar equivocado, o simplemente si la empresa a la que acudimos, tiene un servicio al cliente deficiente.

Por esta razón, **Zendesk**, la desarrolladora de software para una mejor relación con los clientes, te trae los 4 factores importantes para tomar en cuenta al momento de realizar tus compras de fin de año y evitar convertirnos en víctimas del Grinch:

1.- Investiga antes de comprar

Uno de los grandes problemas que tenemos al realizar alguna compra, consiste en pasar por alto los detalles en las características y condiciones de lo que adquirimos. Todos los servicios tienen términos y condiciones. Por esta razón, en esta época de fiestas las prisas pueden llevarnos a tomar una decisión precipitada - y quizás equivocada- por lo que es conveniente saber lo que compramos.

Una de las maneras de conocer las características de los productos o servicios que deseamos se puede descubrir a través de la sección de Preguntas Frecuentes o FAQ (*Frequently Asked Questions*). Incluso muchas empresas, en la actualidad comienzan a incorporar el autoservicio a través de la Inteligencia Artificial, para que los clientes puedan ahorrarse el tiempo de acudir a ventanillas para esperar un turno. Es recomendable que acudas a las empresas que te permiten navegar por sus páginas web y solucionar tus dudas fácilmente, de esa manera será difícil llevarte alguna sorpresa con lo que compres.

2.- ¿No se aceptan devoluciones?

Siempre que compramos un regalo corremos el riesgo de haber adquirido una prenda demasiado pequeña, o muy grande, o que sea de poco agrado de nuestro ser querido. Por esta razón es importante que compres en un lugar que te haga cambios o devoluciones de forma sencilla y rápida. Las empresas muchas veces se encuentran en embrollos porque el producto que desean cambiar está agotado o el proceso para hacer dicha devolución es complicado.

En la actualidad existen empresas que emplean la tecnología para acelerar los procesos de cambio y devolución y se convierten en un perfecto aliado para los clientes que tuvieron el infortunio de equivocarse al elegir un regalo. Estas empresas usan el chat y la mensajería instantánea para comunicar el *status* de los envíos y siempre mantienen informados a sus clientes. Te conviene saber, que tienes quién te respalde cuando hagas tus compras.

3.- Entrega segura



Si has comprado algo por teléfono o por Internet seguramente en algún instante te ha llegado a pasar por la mente que quizás se dañe en el trayecto, se retrase o simplemente se extravíe antes de llegar a su destino. Es normal pensar que una empresa de paquetería podría afectar tu adquisición.

Por eso es recomendable que acudas a empresas que den seguimiento detallado a tu compra y que te informen paso a paso el tiempo y *status* de entrega. Muchas empresas, a través de la Inteligencia Artificial mantienen un contacto permanente con los clientes, informándoles sobre su correcta entrega. Fíate sólo de quien tenga esa capacidad de informarte.

4.- Hasta agotar existencias

¿Listo! Tienes el regalo perfecto. Has elegido lo que tanto le gustará a tu familiar y procedes a pagar, pero ha desaparecido del mostrador y desconoces si todavía hay existencias en bodega. Aunque lo dudes, esta es una escena mucho más común de lo que crees ya que la alta demanda de productos en estas fechas provoca desabasto en los productos.

Una llamada, o una visita al sitio online para preguntar la existencia de tu regalo favorito te ahorrarán horas en el tráfico. En la actualidad la Inteligencia Artificial les permite a las empresas actualizar en tiempo real los productos en “*stock*” e informarlo a sus clientes.

Con estas recomendaciones se pueden hacer las compras de manera más fácil evitando largas filas para comprar los regalos. Actualmente existen opciones fáciles y seguras en las plataformas digitales, las cuales con ayuda de la tecnología e Inteligencia Artificial aplicada al servicio al cliente, harán muy sencilla tu compra.

Si deseas más información puedes entrar a www.zendesk.com.mx o pide una asesoría en sus nuevas oficinas en México.

###

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 los 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