



5 claves para dar un mejor servicio al cliente en 2018

Un año nuevo siempre es una gran oportunidad para volver a comenzar. En cualquier aspecto que lo pongamos, se trata del inicio de un ciclo, el cual suele ser esperanzador. El aspecto empresarial no es la excepción, ya que el año nuevo nos permite replantear objetivos y fijarnos metas de acuerdo a lo que esperamos obtener de nuestros negocios y, por supuesto, a los retos que tendremos que enfrentar.

Alzas en los impuestos, inflación de la economía, nuevos competidores en el mercado y clientes mucho más preparados y exigentes, son solo algunas de las razones que deben motivarnos para mejorar la calidad de nuestros productos. Sin embargo, pocas veces nos ponemos a pensar en lo más importante: los clientes. Esas personas que dan sustento a nuestras empresas y que son mucho más que una cifra o un dato en el libro de contabilidad.

Por esta razón, **Zendesk**, la desarrolladora de software para mejorar la relación con los clientes, ha enlistado las 5 claves más importantes para dar un mejor servicio al cliente en 2018:

1.- Abrir los ojos a lo nuevo

Al tratarse de un nuevo año, resulta indispensable investigar nuevas tecnologías que se complementen con el servicio que brindas. Ahora las empresas se enfrentan a un cliente que vive tras un dispositivo conectándose con la red casi las 24 horas del día.

Este mundo digital está lleno de nuevas tendencias que bien pueden servirte para atender mejor a tus clientes. Usa sus canales y medios, responde sus mensajes directos, publica actualizaciones en sus redes sociales favoritas y no te quedes detenido detrás de un mostrador.

2.- La tecnología está para ayudarte

Las expectativas de los clientes en 2018 seguirán siendo tan altas como en el 2017, o tal vez más. La penetración de los canales digitales, aunado a la rapidez de la competencia para innovar, la movilidad de los usuarios, la exigencia de una experiencia satisfactoria y una atención en tiempo real, son algunos de los factores que determinarán el éxito o fracaso de un servicio, y por consiguiente, de la confianza de los usuarios en las marcas y productos.

Por estas razones, durante este año te convendrá tener ayuda de los expertos en soluciones tecnológicas para atender a la mayor cantidad de clientes de forma inmediata y eficaz. La tecnología te permitirá incluso anticipar, monitorear continuamente cambios y prever las tendencias y comportamientos de los usuarios para darles un mejor servicio.

3.- Los clientes prefieren una buena experiencia

Los mexicanos dedicamos en promedio 7 horas y 14 minutos a Internet ([Estudio de Hábitos de los Usuarios de Internet en México de la AMIPCI](#)), por lo que cada vez pasamos más tiempo navegando en plataformas digitales de las cuales esperamos obtener una experiencia satisfactoria. Esta tendencia ha ido en incremento con los años y se prevé que este año se refuerce dada la sobre-oferta de opciones que tienen las personas. El único diferencial que encontrarán, en muchos casos, será el



servicio al cliente.

Piensa en cómo te gustaría que tus clientes perciban a tu marca, qué tipo de experiencias deseas brindarles y cómo desean que hablen de tus productos. Una vez que te enfoques en darles el mejor servicio, te darás cuenta que el boca a boca hará tu trabajo de marketing por sí solo.

4.- Fortalecer el capital humano

La vorágine tecnológica podría hacerte pensar que las máquinas harán todo el trabajo y esto es totalmente falso. Aún en las empresas más vanguardistas, el capital humano es indispensable para poder operar y coordinar el trabajo tecnológico. En el servicio al cliente no puedes prescindir de los agentes humanos, quienes no sólo deben coordinar las funciones generales, sino enfocarse en casos específicos que requieren una atención pormenorizada.

Lo mejor será capacitar y formar a los mejores agentes de atención al cliente para que puedan resolver problemas complejos. Finalmente, las empresas son conformadas por personas, las cuales requieren una constante superación y aprendizaje.

5.- Invertir en servicio al cliente

Si bien existen diversas maneras en las que puedes mejorar la calidad en tu servicio al cliente, la mejor estrategia para obtener un cambio sustancial, es la inversión. Durante este 2018 muchas empresas invertirán millones de pesos en publicidad con la finalidad de captar la atención de nuevos usuarios, sin embargo este dinero no estará destinado a la experiencia que les brinde adquirir y darle seguimiento a un producto.

Además de esto, invertir adecuadamente en herramientas de servicio al cliente nos da la seguridad de ver satisfecha una necesidad de las empresas: elevar las barreras de salida de los clientes. Esa seguridad no se obtiene de un día para el otro, sino con acciones sucesivas y certeras. Invertir y hacerlo de manera correcta nos dará la fiabilidad que tanto buscamos en nuestros productos y marcas.

Quizá la principal clave para 2018 sea promover erradicar el uso de “servicio al cliente” para transformarlo por un “compromiso con el cliente”. En la medida en que las empresas comiencen a ponerse del otro lado del mostrador y piensen en las necesidades de los clientes, comprenderán que la solución mágica a sus problemas, se encuentra en sus manos.

Si desea obtener más información sobre Zendesk y sus productos de soporte con Inteligencia Artificial, visite <https://www.zendesk.com.mx/> o puede obtener 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 114,000 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 distintos países en Sudamérica. Para saber más, visite www.zendesk.com.mx