



5 errores comunes de un mal servicio a cliente

Así como existen las buenas prácticas de servicio a cliente, también existen las que hacen que todo cliente pierda los estribos y la esperanza en las empresas. Conócelas y evita caer en estos errores.

Ciudad de México a xx de Mayo de 2016.- Servicio al cliente, un concepto positivo y optimista de escuchar, que todas las empresas sin importar su tamaño, producto o servicio, intentan llevar a cabo; sin embargo el buen servicio al cliente está muy lejos de ser garantía. Para la mayoría, el solo mencionar estas palabras inmediatamente trae recuerdos amargos de llamadas interminables, de la horrenda música que escuchan una y otra vez mientras esperan e infinidad de explicaciones cuando al teléfono los comunican de una persona a otra, para terminar tal y como empezaron: sin la solución a su problema.

“Se podría pensar que algunas empresas pasan años perfeccionando el arte de abatir las esperanzas de los clientes y hacerlos sentir como una molestia, como si existiera una especie de premio anual al peor servicio y atención al cliente” comenta Marcio Arnecke, Director de Marketing de Zendesk en Latinoamérica.

Zendesk, plataforma de servicio al cliente, presenta los siguientes ejemplos que podrían garantizar el premio en tan competida contienda, así como algunos tips para mejorar las prácticas en el servicio al cliente:

1. Música de espera y asesores ocupados

Para hacer que un cliente se enoje y pierda la paciencia basta con tenerlo al teléfono escuchando música que se repite una y otra vez, o incluir la grabación “Su llamada es importante; sin embargo todos nuestros asesores se encuentran ocupados, no cuelge”. Y el cliente seguro se pregunta, si mi llamada es tan importante, por qué nadie me atiende.

Con tantas opciones disponibles, el problema de esperar eternamente puede ser cosa del pasado, o por lo menos podría mejorar. Existen opciones más rápidas y convenientes como el uso de chat, correo electrónico, Twitter o Facebook e incluso utilizar los buscadores de internet para encontrar páginas de ayuda, en lugar de pasar horas con tu rostro pegado al auricular.

Después de todo, en nuestra vida diaria preferimos comunicarnos por Whatsapp o Facebook Messenger en lugar de hacer llamadas, así que ¿por qué no aplicar el mismo principio de mensajería instantánea al contactar a una empresa? Empresas han comenzado a implementar herramientas de respuesta a sus clientes a través de estos canales.

2. Mantener al cliente esperando

No hay situación más cansada y desesperante para los clientes que ir de persona en persona intentando resolver un problema, y frases como: “Ahora lo atiendo... Lo comunicó con alguien que pueda ayudarlo” reinan en esta mala práctica. La persona que contactó vía telefónica al servicio al cliente de la empresa ya conoce todas las opciones del menú y los nombres de todos los asesores y seguro se preguntará ¿Cómo es posible que un asesor de servicio al cliente no conozca quién es realmente el experto en un tema en particular?

La solución a esta problemática no es tan complicada, basta con que la empresa documente cada situación y sus posibles excepciones para implementar un sistema adecuado que dirija las llamadas con la persona idónea, reduciendo el tiempo de espera y respuesta para el cliente.



3. No está en el sistema, me puede volver a describir su problema

Dentro de la lista de los errores más comunes es no encontrar registro en el sistema de una queja o folio de un cliente, y es que entre tantos asesores, tiempo de espera, la información como por arte de magia desaparece o nunca fue ingresada de manera correcta. Lo que implica que el cliente una y otra vez tenga que repetir su historia sin avanzar en la solución.

Estos errores se pueden corregir con herramientas de servicio al cliente amigables y fáciles de usar, que no solo almacene la información, también la clasifiquen para que sin importar el asesor que tome la llamada, sepa el contexto de la problemática y estatus del cliente. ¿No sería maravilloso que los asesores te reconocieran sin tener que repetir tu historia una y otra vez?

4. Falta de seguimiento y estatus

“No puedo hacer nada más por el momento. Por favor, llame nuevamente mañana”, “¿No podría llamarme usted cuando tenga una respuesta?” son frases comunes cuando el servicio de atención al cliente carece de falta de seguimiento y estatus. Gracias a la tecnología, hoy en día los asesores de servicio al cliente pueden hacer algo más que contestar el teléfono y dar seguimiento en caso de que en el proceso se haya cometido un error o simplemente para actualizar al cliente sobre el estatus de su solicitud. Los clientes no tendrían que iniciar una nueva conversación ni explicar una y mil veces su problema, la empresa podría dejar de cometer esta mala práctica si los contactara a través de otros medios para responder puntualmente a sus dudas, estatus o requerimientos especiales.

5. Evaluación de la atención

Después de ser víctima de todo este listado de errores, que le pidan al cliente contestar una encuesta de calidad o un par de preguntas sobre la atención podría parecer hasta un insulto; sin embargo, es importante que los clientes expresen su sentir sobre las respuestas y trato que recibieron.

Existen empresas que desean aprender de sus errores con la finalidad de mejorar su servicio. Entonces, ¿por qué tenemos tan pocas veces la oportunidad de dar nuestra opinión de forma breve, puntual y honesta? Esto puede hacerse fácilmente a través de una encuesta vía mail, o incluso presionando algunas opciones vía telefónica.

La simple pregunta “¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas?” puede lograr un cambio significativo. Los consumidores pueden explicar en un breve comentario lo que les gusta y no, de esta manera, las compañías le dan una voz al consumidor, y al mismo tiempo tienen la oportunidad de mejorar y reducir su margen de error.

Zendesk enlistó estos errores como los más comunes, y sus posibles soluciones; como plataforma enfocada en el servicio al cliente, le permiten a la empresa optimizar sus servicios a través de un software que conjunta en un solo lugar todas las dudas y problemas que una empresa recibe ya sea a través del chat, redes sociales, correo y vía telefónica, lo que permite que el asesor pueda atender varios turnos con la mejor solución para cada solicitud.

Para más información sobre el software de Zendesk ingrese a: <https://www.zendesk.com.mx/>

###

Acerca de Zendesk



Zendesk ofrece una plataforma de servicio al cliente diseñada para acercar a las organizaciones con sus clientes. Con más de 64,000 clientes de pago, los productos de Zendesk son utilizados por organizaciones en 150 países y territorios en más de 40 idiomas. Fundada en 2007 y 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.