**Consejos para incrementar la felicidad de tus clientes**

*Aprende a generar engagement y fidelidad con tus clientes*

Durante muchos años hemos entendido y observado que la relación entre las empresas y sus clientes se desarrolla como un encuentro desigual donde los clientes además de aceptar los términos, condiciones y precios de un producto y servicio, también deben aceptar las largas filas de espera para poder solucionar una necesidad.

Sin embargo, con el paso del tiempo esta relación se ha ido equilibrando debido a la alta competitividad de los mercados y a la necesidad de ganar clientes y consumidores a través de un buen servicio al cliente. Muchas empresas buscan complacer y darles lo mejor a sus clientes con la finalidad de generar fidelidad y *engagement* que brinde solidez a las marcas.

¿Es tan sencillo como parece? **AIVO**​, empresa experta en servicio al cliente que ofrece una nueva experiencia de interacción​ entre las empresas y sus clientes a través de soluciones de Inteligencia Artificial, te dice cómo puedes incrementar la felicidad en tus clientes:

**Empatía: Ponerse en el lugar del cliente**

La empatía es un concepto que pocas compañías practican, y se refiere a entender la realidad de otra persona o “ponerse en los zapatos” del otro, y aunque suene muy simple, es mucho más complicado hacerlo parte de una estrategia de negocio.

En términos empresariales, ser empático representa ir más allá de reconocer lo que el cliente desea para entender todo el proceso que debe recorrer para adquirir un producto o servicio. En la medida en que las empresas sean empáticas con sus clientes, entenderán sus necesidades y pondrán en práctica mejores métodos para dejarlos satisfechos.

**Resuelve en tiempo real**

Cuando los clientes o usuarios de una marca enfrentan alguna queja o dificultad, necesitan que dicho problema se resuelva rápidamente. Cuántas veces nos hemos enfrentado a comentarios de clientes molestos a los cuales se hubiera dejado satisfechos si tan sólo los hubiéramos atendido en el momento.

Si las compañías consideran que atender a sus clientes de forma inmediata es un gasto innecesario o tiene un costo tan alto que es mejor invertir en otras áreas de negocio, cometen un grave error. En la actualidad la Inteligencia Artificial aplicada al servicio al cliente está revolucionando el mercado, permitiendo que las empresas resuelvan las necesidades de sus clientes de modo automático desde la primera interacción, enfocando sus recursos humanos en temas más específicos mientras los asistentes virtuales, resuelven el grueso de las preguntas frecuentes y tareas diarias. Por ejemplo, un asistente virtual como AgentBot de **AIVO** aprende de las interacciones de los usuarios y crea una experiencia evolucionada, diferenciada, e integrada con la información de la empresa y resuelve en tiempo real lo que los clientes necesitan.

**El salto a la omnicanalidad**

Hoy en día, las empresas atienden a clientes que emplean diversos canales. Algunos siguen prefiriendo el teléfono, otros usan las redes sociales, los menos todavía tienen la posibilidad de acudir a una ventanilla. Por eso es indispensable atender a los usuarios en todos los canales disponibles y que los usuarios no sientan diferencia alguna y, lo más importante, que su queja no se pierda si es que cambian de un canal a otro. A eso le llamamos omnicanalidad.

Resolver dudas o problemas de forma inmediata mientras se ofrece una experiencia omnicanal, se verá reflejado en una respuesta satisfactoria en los clientes. Los asistentes virtuales como AgentBot de **AIVO** tienen la capacidad de interactuar con todos los clientes al adaptar sus respuestas de acuerdo al canal que estén utilizando. Esta cualidad se traduce en asertividad y precisión y una eventual satisfacción y felicidad de los clientes.

Reconocer que el cliente es lo más importante y fundamental de nuestra tarea como empresarios o proveedores de un servicio es el primer paso para generar satisfacción en los mismos ya que un usuario que se siente escuchado y atendido, regresará a nosotros no sólo porque le gustó lo que le ofrecimos, sino porque la experiencia que obtuvo estuvo arriba de sus expectativas.

# # #

**Acerca de AIVO**

**AIVO** es una compañía fundada en 2012 que se encarga de desarrollar *software* de servicio al cliente con base en la Inteligencia Artificial para transformar la forma en que las compañías interactúan con sus clientes.

Su producto estrella es **AgentBot**, plataforma omnicanal automatizada de servicio al cliente que utiliza elementos de Inteligencia Artificial para interactuar con los consumidores a través de distintos canales. Asimismo, ayuda a las empresas a mejorar la experiencia de los clientes al aprender de los mismos usuarios.

**AgentBot** de **AIVO** tiene una amplia base de clientes que incluye empresas mundiales como Sony, AIG, Visa, AT&T, GM, LG, Telefónica, BBVA, entre otros.

**CONTACTO**

**Another Company**

Erik Sierra

erik.sierra@anothercompany.com.mx

55 6174 9062

**Another Company**

Mario García

mario@anothercompany.com.mx

55 3930 2474