



Que tus clientes no formen parte de las estadísticas. Mejora tu servicio de atención con Zendesk

- *Encuesta Zendesk México: Servicio al Cliente 2016 muestra un panorama general sobre cómo los consumidores perciben la atención al cliente y cuáles son los puntos que las industrias deben mejorar.*

Ciudad de México, a 02 de Noviembre de 2016.- Ponte en el lugar de tus clientes y responde la siguiente pregunta: ¿en qué sector o industria has vivido las peores experiencias de atención al consumidor? Si respondiste inmediatamente, formas parte de la gran mayoría que, sin importar la empresa o negocio, ha experimentado un mal servicio.

Por eso [Zendesk](#), la desarrolladora de software para una mejor relación con los clientes, realizó la *Encuesta Zendesk México: Servicio al Cliente 2016* en la Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara, para describir cómo se percibe la atención al cliente y cuáles son los mayores obstáculos que enfrentan al comunicarse con las marcas.

De acuerdo con los resultados de dicha encuesta, 24 por ciento de los participantes, han tenido las peores experiencias con las empresas de telefonía móvil, mientras que el 14 por ciento indicó que los bancos cuentan con un servicio deficiente. A continuación, se presentan algunos detalles de las fallas de las empresas en su servicio de atención al cliente:

- Telefonía móvil (24 por ciento)

Una de cada cuatro personas mencionaron este sector como el peor en cuanto a servicio al cliente. Los cargos no correspondientes se consideran el mayor problema con 41 por ciento. Por su parte, fallas en el servicio y consumo de datos empataron en el segundo puesto.

Los usuarios de 45 años o más, registraron 67 por ciento del total en cargos extras. Al tener menor conocimiento y control de la tecnología, es más fácil que acepten descargas con costos adicionales.

- Bancos (14 por ciento)

Hombres de 25 a 34 años tienen más problemas dentro de las instituciones financieras. Tres de los inconvenientes más frecuentes son cargos que no corresponden, contratación de servicios sin autorización y concentración de anualidades sin recibir notificación alguna con 47, 21 y 17 por ciento, respectivamente.

Los jóvenes de 18 a 24, al no tener historial bancario significativo, registraron la menor cantidad de quejas.



- **Televisión de paga (14 por ciento)**

Los reportes por fallas en el servicio arrojaron 56 por ciento y, se deduce que, conforme avanza la edad de los usuarios, incrementan los problemas. Nuevamente, los cargos que no corresponden, con 36 por ciento, ocupan el segundo lugar; suspensión de servicios y soporte técnico son dos de las dificultades que este sector marca.

- **Soporte técnico (11 por ciento)**

El tiempo de espera, con 62 por ciento, es el mayor obstáculo al que se enfrentan los clientes. A su vez, el periodo en que se efectúan los arreglos simbolizan una desventaja con 61 por ciento. Uno de cada dos hombres no recibieron solución a su problema.

- **Tiendas departamentales (10 por ciento)**

Las mujeres presentan mayor cantidad de quejas frente a los hombres, ya que pasan más tiempo dentro de los establecimientos. La atención por parte del vendedor dentro de las tiendas físicas registra 76 por ciento, con tres de cada cuatro compradores que tratan directamente con ellos. A su vez, el tiempo de espera y precios equivocados fueron mencionados como otros contratiempos repetidos.

Si formas parte del problema, también lo eres de la solución. No permitas que el éxito de tu negocio dependa de la calidad del servicio al cliente. Aprovecha la información que **Zendesk**, la plataforma multicanal que permite entablar mejores relaciones con tus clientes, tiene para ti y mejora la experiencia de tus compradores.

#

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 81,000 clientes de pago, los productos de **Zendesk** son utilizados por organizaciones en 150 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

CONTACTO

Another Company

Violeta Salas

violeta@anothercompany.com.mx

+52 55 6392 1100 ext 2436

