



¿Necesitas mejorar el servicio al cliente en tu empresa?

El servicio al cliente parece ser un proceso intangible debido a que persigue generar percepciones positivas en los consumidores. Sin embargo, a pesar de ser inmediatamente invisible, el poder producir reacciones favorables de nuestro servicio, logrará darle un valor agregado a nuestra marca.

Debido a esto, es fundamental que para poder generar la confianza en los clientes, las empresas enfoquen esfuerzos para agilizar las respuestas, mejorar la calidad de las mismas y hacer sentir a los clientes que sus inquietudes son las más importantes y serán resueltas en un período muy corto. A pesar de lo anterior, puede ser que pasemos por alto la deficiencia de nuestra atención a los usuarios.

“Un buen servicio se basa en la empatía con el cliente pensando en su contexto y necesidades”, comentó Marcio Arnecke, Director de Marketing de Zendesk. “Si comienzan a llegar quejas a nuestros medios de contacto, tenemos un alto número de devolución de productos o registramos un menor número de ventas, es muy probable que esté fallando nuestra forma de atender a los usuarios.”

Si bien las relaciones con los clientes pueden ser complejas, las herramientas para manejarlas idealmente deberían ser sencillas. **Zendesk**, una empresa que brinda una plataforma de servicio al cliente diseñada para acercar a las organizaciones con sus clientes, reúne toda esta información en un solo lugar para que la comunicación con los usuarios sea eficaz, pertinente y personal.

Zendesk ayuda a tener una colaboración centrada en el servicio de atención, ya que se pueden fijar objetivos y diseñar estrategias dirigidas a optimizar la experiencia de los clientes en todas las etapas de nuestro servicio.

Si nuestros clientes se enfrentan con llamadas interminables, música desagradable de espera o envían correos electrónicos que tardan semanas en responderse, entonces tenemos un gran problema. Es por esto que estar disponible en todo momento para el cliente, se ha convertido en un factor determinante y obligado para la satisfacción del mismo.

Dirigir nuestra atención de forma directa y personalizada hará más efectiva la comunicación y por ende, habrá más satisfacción y confianza en los clientes. El software que brinda **Zendesk**, mejora la experiencia del usuario, y las empresas pueden incorporar bots como una herramienta para automatizar las respuestas.

Ya sea por correo electrónico, chat, redes sociales, teléfono o mensajes de texto, los usuarios buscan resolver sus problemas, por lo cual las empresas requieren invertir el menor tiempo posible en el mayor número de espacios, y lo más importante de todo, ser efectivos en todos.

Zendesk optimiza las operaciones de soporte mediante herramientas que ahorran tiempo y que permiten dedicarse a lo más importante: ofrecer una atención al cliente superior y generar plena confianza en el usuario.

Para mayor información, visita www.zendesk.com.mx/ y encuentra la solución que mejor se adapte a tu empresa y clientes.



Acerca de Zendesk

Zendesk ofrece una plataforma de servicio al cliente diseñada para acercar a las organizaciones con sus clientes. Con más de 100,000 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.mx