



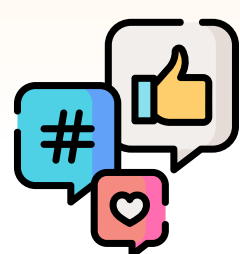
Canales de atención al cliente

Atención Integral al cliente

Reconocimiento de clientes

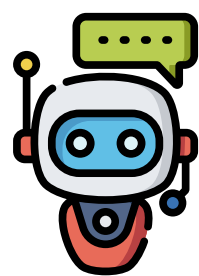
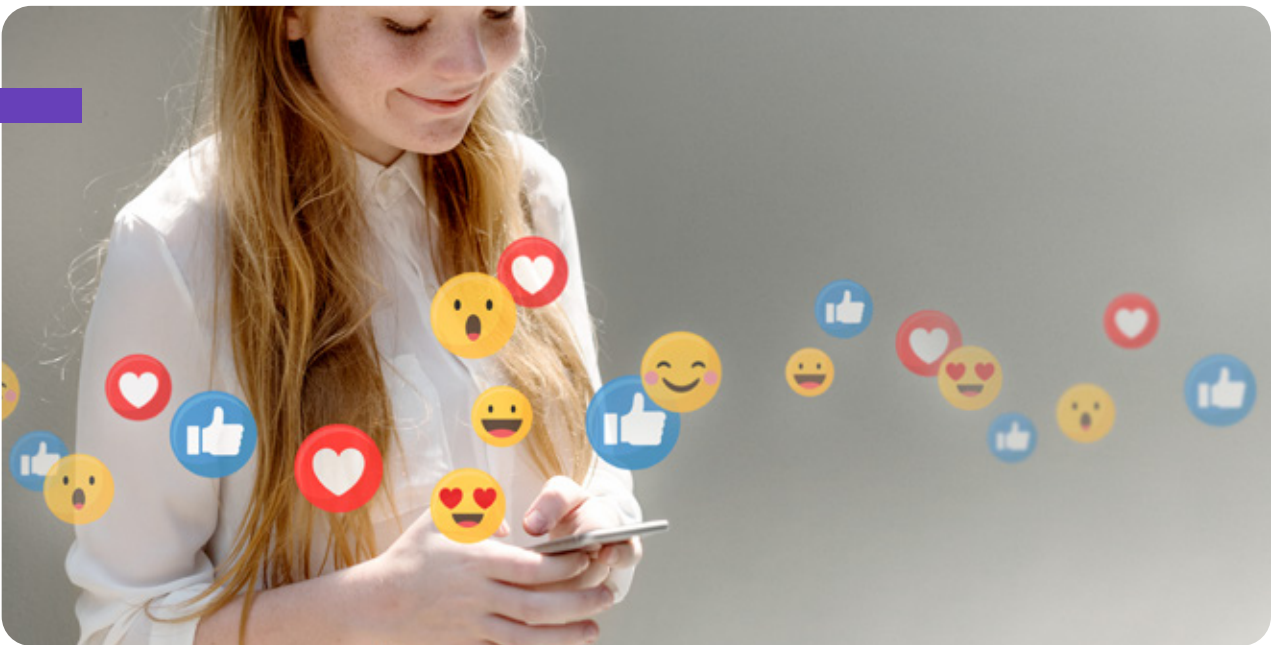


Canales de atención al cliente



Redes sociales

Responder a preguntas, peticiones y quejas en canales de medios sociales como Twitter, Facebook e Instagram. Las redes sociales ofrecen a los clientes una forma inmediata de ponerse en contacto con una marca en cualquier momento.



Chatbots

Estas herramientas en línea permiten a los clientes obtener respuestas muy rápidas a las preguntas más frecuentes o ser dirigidos a un representante de servicio al cliente para obtener asistencia, proporcionando un servicio 24x7 siendo muy rentable.



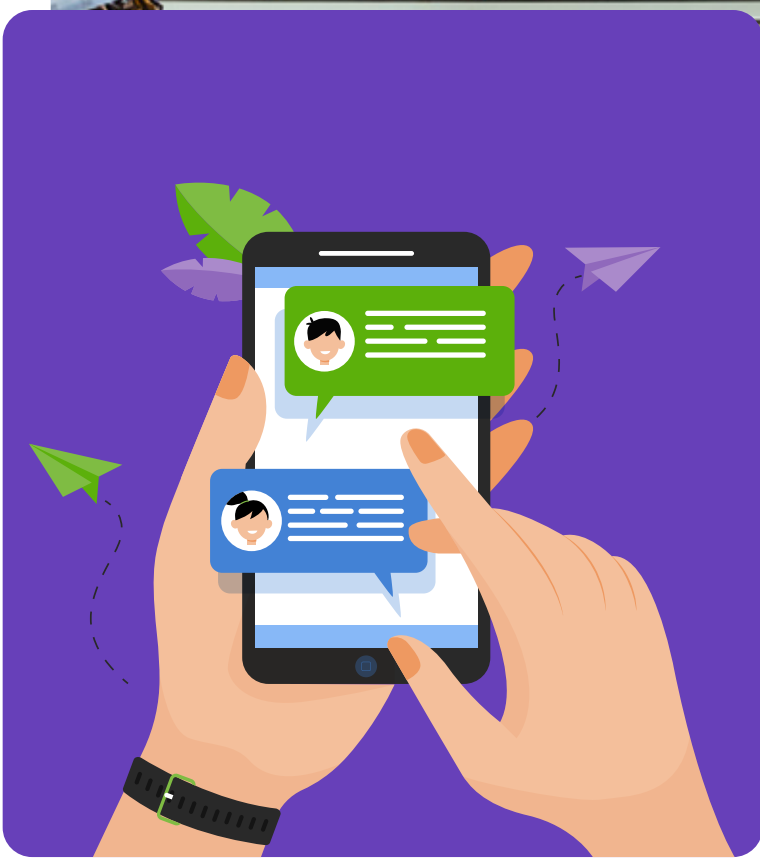
Autoservicio

Los usuarios obtienen respuestas a sus preguntas por sí mismos sin necesidad de un representante de servicio. Algunos ejemplos son los chatbots, en línea, las preguntas frecuentes y los tutoriales sobre productos.



SMS/móvil

A la gente le encanta enviar mensajes de texto, especialmente a las generaciones más jóvenes, por lo que el servicio a través de SMS se ha convertido en algo habitual. Las marcas envían mensajes de texto para confirmar los pedidos, los envíos y las entregas, y también pueden responder a las preguntas a través de ellos.



Teléfono



Puede que ya no sea el tipo de servicio dominante, pero algunos clientes prefieren esta opción. La respuesta de voz interactiva (IVR) y la IA ayudan a responder a las preguntas más comunes y a dirigir a los clientes al representante adecuado.



Asistencia por correo electrónico

Responder a los clientes por correo electrónico tiene sus inconvenientes (es más lento), pero ofrece a los clientes una forma de explicar claramente lo que necesitan.



En persona (tradicional)

Por supuesto, sigue existiendo el servicio presencial: Hablar con un ser humano en directo, en persona. Este tipo de servicio puede facilitar a los clientes el conocimiento de un producto o servicio, y a los representantes del servicio el establecimiento de relaciones con los clientes.



Preguntas frecuentes

Es un medio que facilita adelantarse a las inquietudes más frecuentes que puedan presentar los clientes y atenderlas de manera eficaz a través de cualquier herramienta ofimática

