

¿CÓMO GENERAR ENTORNOS PARA GENERAR VÍNCULOS CON LOS CLIENTES?



Los entornos virtuales cada vez son más propicios para la creación de relaciones entre las personas y organizaciones en torno a un interés común. Intercambiar ideas, encontrar información y comprar son algunas acciones que generan un vínculo en los entornos digitales.

Las dinámicas dadas en el entorno virtual son útiles para el servicio y atención al cliente porque ayuda a fidelizar y atraer clientes, pero ¿cuáles son los entornos para crear estos vínculos?, a continuación, algunos de ellos.



E-mail marketing

Herramienta de comunicación que permite enviar contenido y valor masivamente a clientes potenciales o prospectos. A pesar de ser masiva es personalizable y nada invasiva.



Redes sociales

Estas plataformas digitales cada vez son de mayor interés entre las personas porque hay un intercambio social a través de contenido. Es importante reconocerlos para crear vínculos con los clientes.



SMS (Send Messages Text)

Es un canal de mensajería de texto para comunicación con el cliente, se usa con información breve. Se usa para conformar el estatus de un pedido o servicio.



Chats Online

Son cada vez más comunes y se están implementando como un canal híbrido, pues usan chatbots, robots que realizan el contacto inicial con el cliente, ahorrando tiempo y recursos.



Videoconferencias

Este canal de atención se ha vuelto tendencia, pues a través de Skype o videollamadas se da una atención rápida, personalizada y humanizada.



Teléfono

Asociado a las redes, el teléfono sigue siendo uno de los canales de atención más importante y usado, debido a la rapidez del servicio y a la atención inmediata.



Recuerde que la presencia de la organización en los entornos digitales debe considerar la comunicación desde aspectos como el respeto por la diferencia, la confianza entre el cliente y la empresa y, el buen tratamiento de los datos personales de las personas.