

Guía para un servicio de atención eficiente en las redes sociales



Conectar los journeys es uno de los factores más importantes para la transformación de la experiencia del cliente, y las redes sociales son una parte significativa de esta estrategia, especialmente, porque en su mayoría los journeys comienzan en estos canales.



La explosión digital le ofrece a usted nuevas formas de interacción con sus clientes; y a ellos, la posibilidad de expresar su opinión a través de nuevos canales de comunicación.

83%

de los usuarios han abandonado sus compras después de haber tenido una **mala experiencia de atención**.



57%

de los consumidores se sienten **influenciados o muy influenciados** y tienen una percepción más positiva de una empresa después de haber leído comentarios **positivos o muy positivos** sobre ella.



¿CÓMO RESPONDER EN LAS REDES SOCIALES A CLIENTES CADA VEZ **MÁS DIGITALES**?



01

Haga un seguimiento constante de publicaciones positivas y negativas

Acompañe los journeys del cliente en su sitio web y en las redes sociales. Lo que ellos dicen sobre sus productos y servicios puede ayudarlo a entender cómo los perciben, y usted puede obtener valiosos insights sobre el nivel de customer engagement.

02

Use analytics para mejorar las redes sociales

Utilice herramientas de análisis para identificar las oportunidades de customer engagement perdidas, para descubrir las verdaderas intenciones del cliente en los canales sociales y para mejorar el servicio de atención.

03

Invierta en customer engagement omnicanal

Utilice las plataformas de redes sociales para responder, informar y notificar a sus clientes de la manera más reactiva, proactiva y apropiada posible. Garantice a sus agentes una visión unificada del cliente en todos los canales y puntos de contacto.

04

Prepare todos los puntos de contacto

No todo puede resolverse en las redes sociales; por lo tanto, es fundamental que los agentes puedan pasar de una canal a otros de manera consistente e ininterrumpida. El cliente debe sentir que recibe una experiencia positiva y constante a lo largo de todo su journey.

LLEVE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE A UN NIVEL SUPERIOR



Todo contacto con el cliente es una oportunidad para mejorar, promover, renovar y consolidar su relación con él.

Con **PureCloud by Genesys**, usted puede generar un customer engagement de primera clase en todos los canales, incluyendo las **redes sociales**, a través de una **plataforma única** que supera las expectativas de sus clientes.