

Karen Arnold
@karenalma
karen@automattic.com
Happiness Engineer, Automattic



NO TERMINA CON EL DESAROLLO
LA IMPORTANCIA DE DAR BUEN SOPORTE

DESARROLLANDO FELICIDAD

- Correo electrónico, foros, chat en vivo
- Varios equipos

EL APOYO Y SOPORTE
TÉCNICO ES IMPORTANTE

LOS CLIENTES

EL ESTADO DE ÁNIMO ADECUADO
PARA APOYAR A CLIENTES

5 ESTRATEGIAS SENCILLAS PARA OBTENER
UNA BUENA REPUTACIÓN POR OFRECER
APOYO EXCELENTE A TUS CLIENTES

UNO

- Recuerda que tus clientes no saben lo que tu sabes.
- Se generoso con la información básica.

DOS

- Responde a la pregunta real, no la pregunta literal.
- Resuelve el problema real.

TRES

- Responde con una respuesta precisa y un estimado del tiempo que tomara resolver el asunto.

CUATRO

- No te quedes sin contestar, y no contestes solamente a los que alzan la voz repetidamente.
- No participes en un debate interminable e inútil.

CINCO

- Cumple siempre con lo que te comprometiste a hacer.

SIMPLEMENTE

- Responde!

TODO LO DEMÁS ES FÁCIL!

PREGUNTAS?