

# SERVICIO AL CLIENTE

# 5 tecnologías para mejorar el desempeño

## Video comunicación

“La comunicación en video personaliza tu marca”. Esta es una herramienta tecnológica para mejorar el servicio al cliente y satisfacer eficazmente la necesidad del consumidor. Gracias a esto podemos realizar un servicio mucho mas personalizado entre consumidor y empresa.

## Blockchain y asistencia al cliente de las E-commerce

“Blockchain: seguridad y eficacia para las empresas”. Esta herramienta tecnológica nos entrega aplicaciones para la concertación de las personas y transparencia de las transferencias de las personas. Con respecto a esto, existe smart contract. Son contratos inteligentes predeterminados que permiten facilitar el trabajo de los contratistas.

## Minería de datos para conseguir servicios personalizados

Consiste en analizar los datos y utilizarlos para mejorar y administrar su negocio. El problema que resuelve es que se va a conseguir que la experiencia del cliente sea gratificante, tomando en cuenta las opiniones y los comentarios de los consumidores

## Chadbots, ayudando a clientes y representantes

“Chadbots: rapidez en la comunicación 24/7”. Al usar chadbots es efectivo para resolver problemas con respecto a la comunicación al cliente. Esta herramienta hace que las empresas sean mas ágiles y eficientes con respecto a sus clientes. Su misión es dar una mejor cobertura a las preguntas de sus consumidores.

## Inteligencia artificial para automatizar tareas

consiste en usar la tecnología o para poder realizar las tareas de los empleados. El problema a resolver es que se va a poder mecanizar las tareas frustrantes de los empleados, los cuales obtienen mas tiempo para ser productivos y lograr una mayor satisfacción



# area y su funcion

El area del servicio al clientes una parte fundamental que Tiene que tener todo tipo de empresa. Es el cuidado y el trato a los clientes. Las funciones del servicio al clinete son: las acciones después de la compra.

Brinda una satisfaccion en los productos

# KPIs

1. Satisfacción : se puede medir a través de encuestas de servicio al cliente, las cuales se pueden encontrar físicamente en alguna tienda, al finalizarla experiencia al cliente, o puede ser online
2. Net promoter score (NPS): es un indicador que permite determinar la lealtad de los clientes a la empresa. Esto se hace a través de una encuesta de una pregunta, que va del -100 al 100, donde el cliente tiene que rankear el servicio al cliente
3. número de quejas recibidas: la cantidad de quejas le permite a la empresa saber las insatisfacciones ~~que tienen al respecto de~~ sus productos o servicios. De la misma forma, puede ser útil, y por esto mismo tienen que estar muy atentos, ya que les permite ver que cosas mejorar de sus servicios y en que área están fallando.
4. Tasa de retención del cliente: gracias a las encuestas de servicio al cliente y analizando las satisfacciones de aquellos, se puede determinar la fidelidad del cliente.
5. Mapeo del viaje del cliente: es una herramienta que permite visualizar como se comportará el cliente al futuro dentro de la empresa. Esto permite tener un avance de sus resultados de satisfacción.



# Información clave

El cliente es una de las partes mas importantes de la empresa, por eso las habilidades que tiene el servicio al cliente en una empresa son claves. Para esto, son importantes los siguientes puntos:

- 1.Tener un buen trato
- 2.rapidez
- 3.conocer tanto tu producto como las necesidades de los clientes
- 4.ser receptivo al recibir sugerencias
- 5.personalizado (ajustarse a cada cliente)
- 6.anticipar las necesidades
- 7.comodidad para los clientes