



Universidad del Desarrollo

SERVICIO AL CLIENTE

IANNIS ROJAS, VICENTE PONCE, LUCIANO ALVAREZ, MARTIN ROMERO,
BENJAMIN MORAGA

¿QUE ES?

Este área se dedica a relacionarse directamente con los clientes antes, durante y después de su compra, para así solucionar sus inquietudes, problemas y mejorar la experiencia de compra, lo que al ser buena experiencia puede generar un mayor valor percibido por el cliente.

Información Clave

Es necesario saber cuantos alegatos se reciben por cierta cantidad de tiempo, que tantas veces se repite el mismo problema, si existen más quejas de manera remota o presencial y cuanta gente queda satisfecha después de su compra o del servicio entregado.

KPI'S:

- Tiempo en el que se soluciona la problemática de un cliente.
- Numero de quejas que no fueron solucionadas.
- Satisfacción promedio del cliente con el servicio.
- Productividad de los trabajadores.

Tecnologías

Redes Sociales: Para responder preguntas frecuentes que surgen en los clientes. Esto permite ahorrar tiempo de espera y mayor accesibilidad.

Callcenter: Para responder quejas o problemáticas específicas que le ocurren a los clientes. Esto solucionará quejas específicas y problemáticas de los clientes.

IA: Hacer el análisis para saber que problemas son los mas repetidos y que no tenga una solución. Esto permitirá desarrollar un plan en base a la información entregada y así darle un enfoque para tener soluciones más efectivas.

Tecnologías

Encuesta Digital: Sistema mediante el cual se realiza una encuesta para evaluar el desempeño del trabajador que lo atendió en el callcenter. Esto permite a la empresa tener una noción del funcionamiento del trabajador y así tomar decisiones con respecto a la función.

QR: Pegados por distintos lugares de la tienda en los cuales te redireccionará a una web con las preguntas frecuentes y sus soluciones. Esto permitirá que la gente ahorre tiempo mejorando la experiencia del cliente.