

Servicio al cliente

LA IMPORTANCIA DE
CONOCER A SU CLIENTE

Fernanda **Coelho**



Introducción

Servicio al cliente se refiere a:

Todas las acciones generadas para los consumidores antes, durante y después de la compra.



Lo más importante a considerar es que **la calidad del servicio al cliente entregada influye directamente en cómo el público interactúa con la marca y sus productos.**

En este curso hablaremos de los principales **pilares para alinear el desarrollo de la empresa** con la entrega de la experiencia al consumidor final.

Principios del servicio al cliente

Es importante conocer el **perfil del consumidor** para luego **definir el servicio a ser entregado**. Independiente de la forma en la cual se haga, **todo el proceso debe tener calidad**, para esto debemos considerar los siguientes puntos:

Personalizar
el soporte

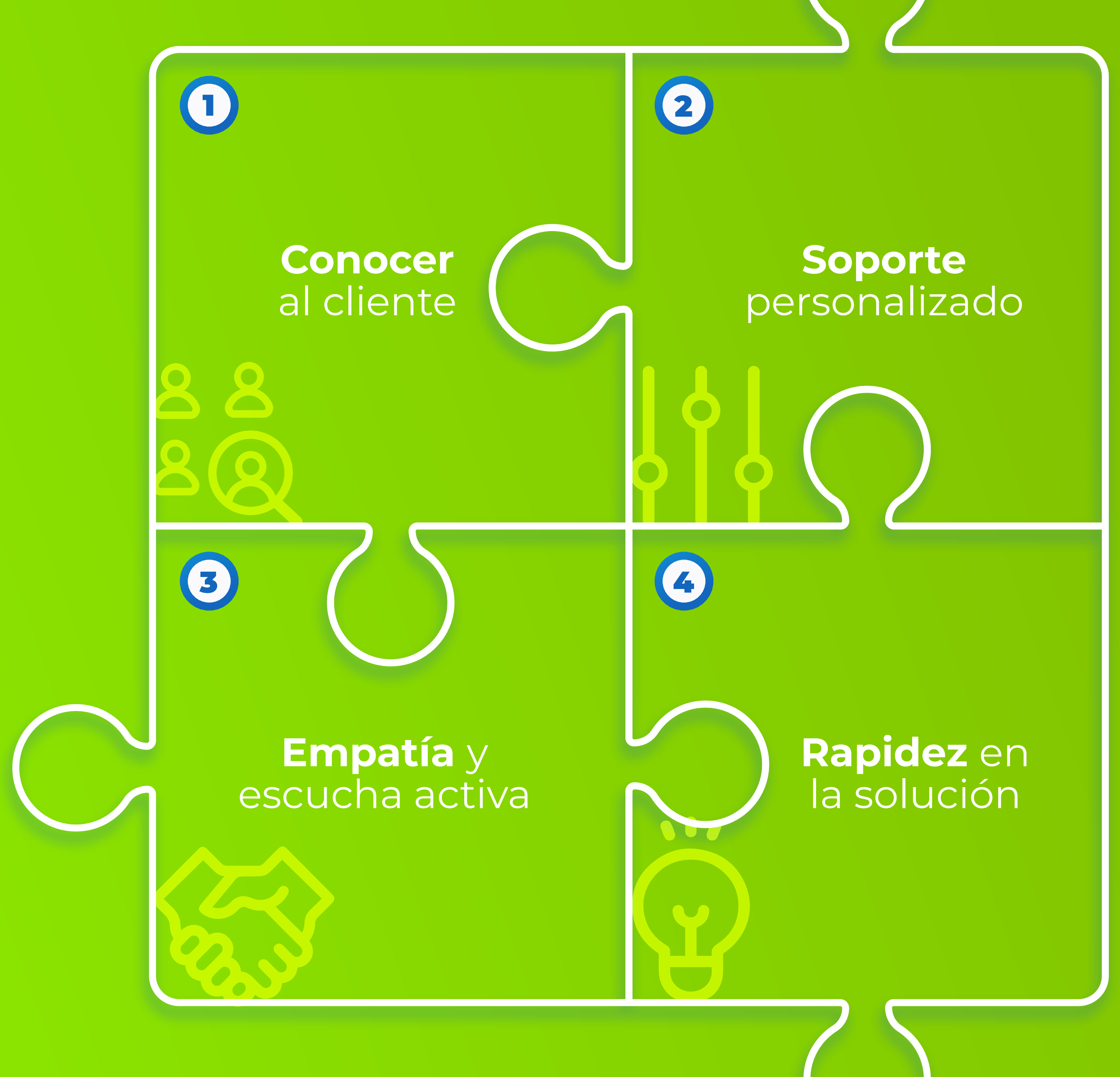
Empatizar y
escuchar al
cliente

Efectividad
en la solución

Entregar
la mejor
experiencia

Los 4 pilares del SAC

El objetivo de estos 4 pilares es **entregar la mejor experiencia al cliente**, atender a sus solicitudes y fidelizar con la marca.



01— Conocer el cliente



Siempre van a haber problemas que deben ser solucionados, pero para eso la empresa debe primero **ponerse en el lugar de su cliente**, entender sus necesidades, emociones, prioridades y mostrar que **son la parte más importante del negocio.**

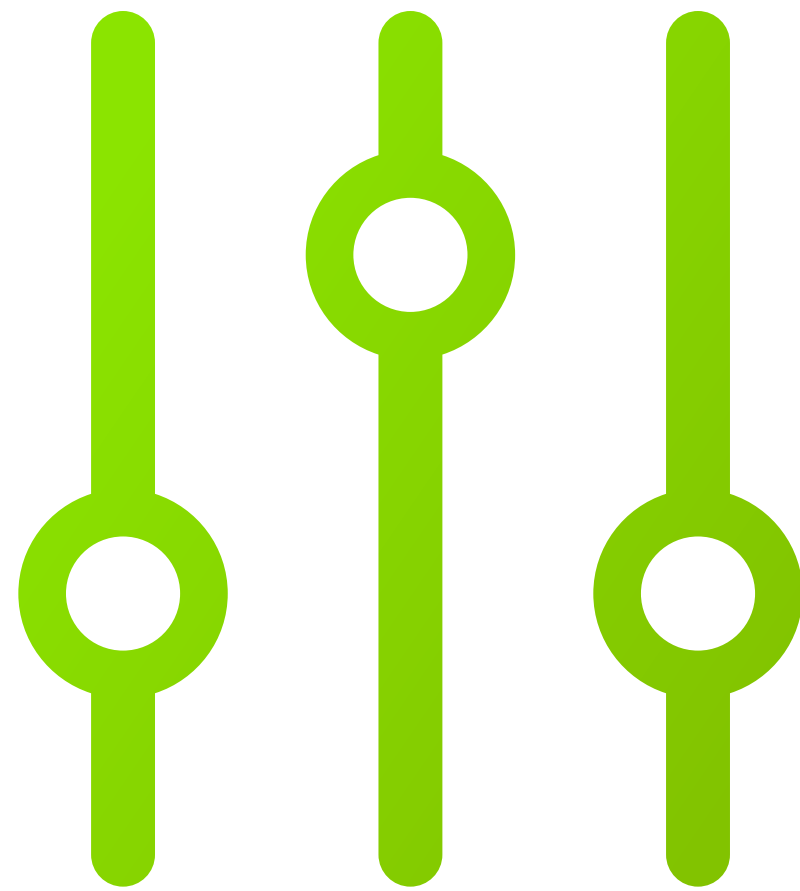
Los productos ofrecidos por la empresa son hechos para el cliente, por lo tanto, **saber sus necesidades ayuda a que este proceso sea más ágil y personalizado.**

Tips para **conocer el cliente**

- Conocer a su empresa
- Conocer el cliente
- Demostrar interés por su negocio **(generar conexión)**
- Escuchar su solicitud y entender cómo eso le afecta
- **Ponerse en su lugar** para luego buscar una solución efectiva



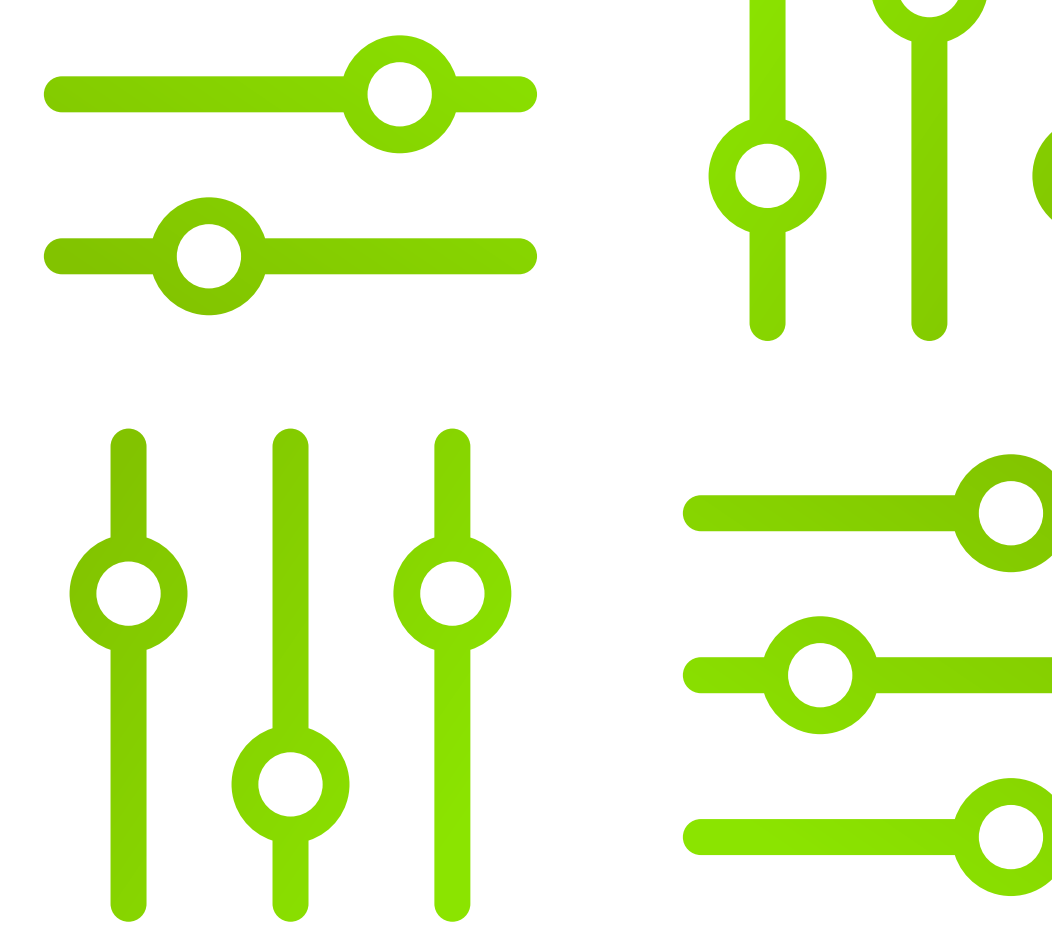
02— Soporte personalizado



Los clientes esperan que las empresas entreguen una **experiencia consistente y clara durante todo el proceso.**

Evitar usar frases predeterminadas es crucial, lo más importante para un cliente es **ser escuchado y obtener respuestas acorde a su solicitud de forma genuina.** Esto hace con que él se sienta escuchado y atendido.

La forma de comunicación es primordial, **el trato debe ser lo más humano y cercano** posible con el cliente para **generar la confianza en la atención.**



Tips para un **sopORTE** **personalizado**

- Hablar **el nombre del cliente** durante la conversación
- **Demostrar la importancia** de la solicitud al cliente
- Tener un **trato humano y cercano**
- **Explicar claramente** el proceso y la solución
- **Demostrar interés en solucionar**, hacer seguimiento.


03— Empatía y escucha activa



Escuchar activamente lo que dice el cliente es clave para **generar la relación de confianza**, luego de eso, **repetir la solicitud** demuestra que entendiste y estás atento a lo que está diciendo.

Empatizar con su problema y ayudar a encontrar una solución efectiva hace con que la confianza del cliente con la marca aumente. Para esto también es importante **describir cómo la empresa ayudará a superar el problema y los plazos para que esto ocurra.**



 Tips para
empatizar
y escuchar
activamente

- **Conocer** a su empresa
- **Agradecer su contacto** y ponerse a disposición para ayudar
- Ponerse en el lugar del cliente y **no generalizar su problema**
- **Escuchar y repetir su solicitud**
- **Informar con claridad** como se va a solucionar
- **Cumplir los plazos** comprometidos
- **Hacer seguimiento** con el cliente hasta que todo quede solucionado, saber cómo se siente y si quedó conforme con la solución.

04— Rapidez en la solución



Asegurar la rapidez en la atención y en la solución del caso es fundamental para mantener la calidad y la buena imagen del negocio.

No dejar al cliente esperando en línea, comunicarse de forma clara y concisa y entregar una respuesta rápida hacen con que el nivel de satisfacción sea alto.

A decorative graphic in the top right corner consisting of a grid of lightbulb icons. The top row has three unlit lightbulbs, and the bottom row has three lit lightbulbs with yellow rays emanating from them.

Tips para entregar **rapidez en la solución**

- **No dejar al cliente esperando**
- **Evite mensajes extensos** o largas conversaciones
- **Sea claro y objetivo**
- En el caso de no haber la solución que el cliente busca, **ofrecer alternativas** que hasta puedan ser mejores de lo que busca.
- **Acompañar la solución** hasta el final.

Caso práctico

- Elija un cliente, **investigue** sobre su rubro y sus intereses.
- **Haga una reunión** para entender qué es lo que buscan y cuáles son sus desafíos.
- **Pida feedback** sobre cómo ha sido su experiencia con ustedes y qué cosas podrían atender mejor a sus necesidades.
- **Defina un plan** de acción para hacer seguimiento a la solicitud del cliente utilizando los 4 pilares presentados en este curso.



