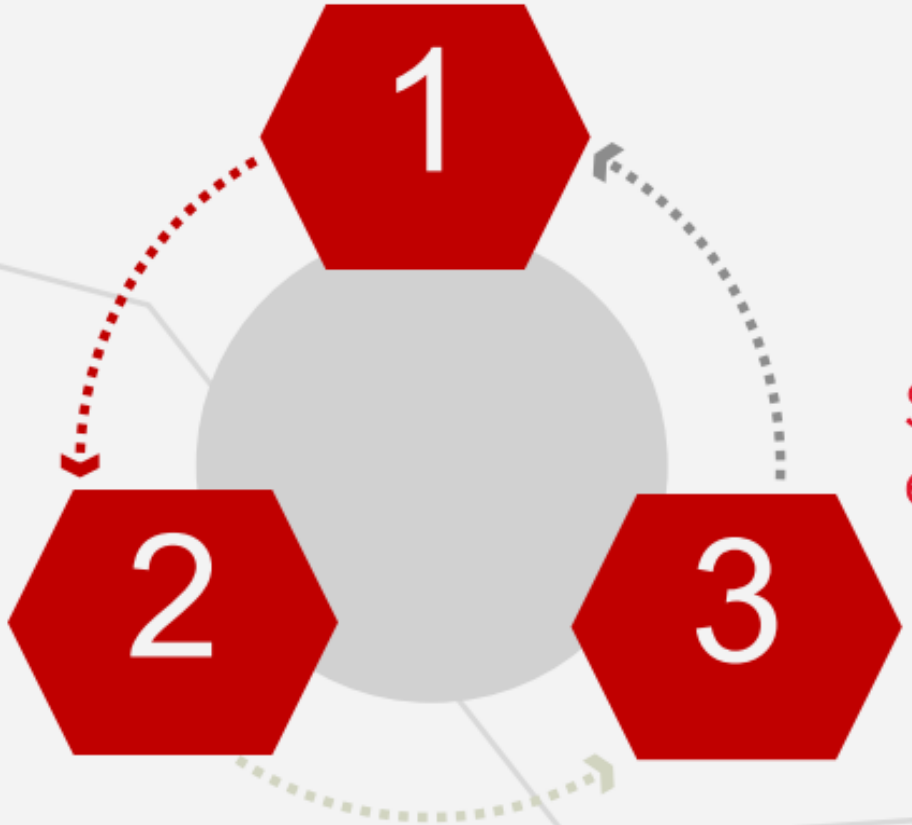
06

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR SERVICIO AL CLIENTE

3 estrategias de calidad en el servicio

Tener en cuenta el contexto del cliente

Las empresas que sacan provecho de la mayor cantidad de datos atienden a las personas un **36%** más rápido, reducen el tiempo de espera en un **79%** y resuelven 4 veces más solicitudes.



Personaliza las interacciones con el cliente

Personalizar la atención forma parte de las mejores estrategias de servicio al cliente, el **91%** de los consumidores tiene más probabilidades de comprar con marcas que les reconocen y brindan ofertas o recomendaciones relevantes

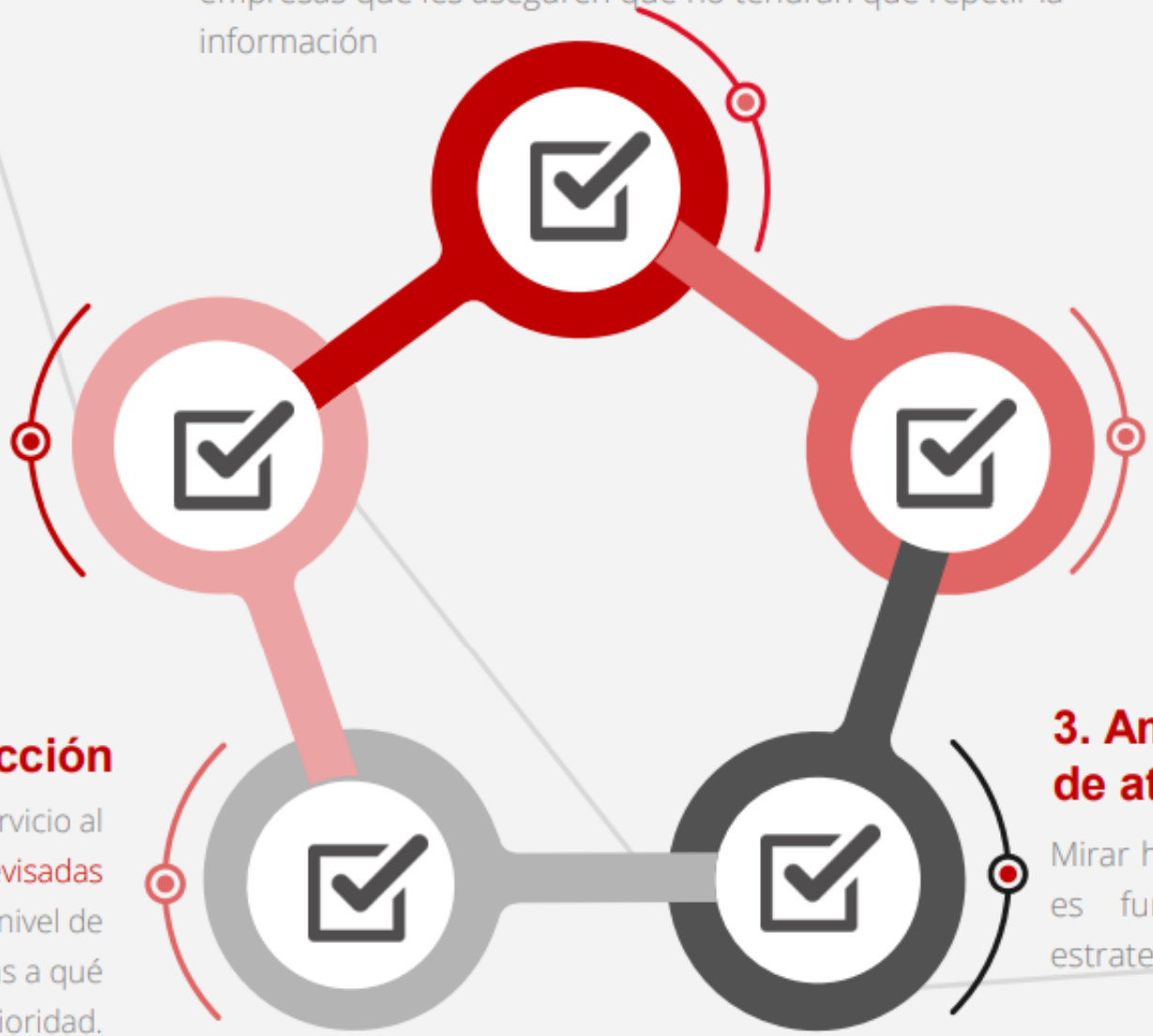
Superar las expectativas del cliente

El **75%** de las personas está dispuesta a gastar más en empresas que ofrezcan una buena experiencia del cliente.

5 estrategias de servicio al cliente

1. Sé ágil

De acuerdo con el Informe de Tendencias en CX 2022 de Zendesk, el 92% de los encuestados gastarán más con las empresas que les aseguren que no tendrán que repetir la información



2. Demuestra empatía

Los clientes se inclinan más por empresas que comparten sus valores y cuyas estrategias de servicio al cliente incluyen tratarlos con amabilidad y empatía.

3. Amplía los canales de atención

Mirar hacia qué canales migraron tus clientes es fundamental para integrarlos a las estrategias de servicio al cliente.

4. Medir la satisfacción

Es esencial que las estrategias de servicio al cliente sean monitoreadas y revisadas periódicamente. Esto te mostrará el nivel de satisfacción de los clientes y verás a qué aspectos de la experiencia dar prioridad.

5. Invierte en el servicio postventa

La estrategia postventa es clave para la fidelización de clientes, pues estarás presente luego de la compra y hasta que comience un nuevo ciclo de ventas.