

## ***ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE***

La atención al cliente se centra en la resolución de problemas, el manejo de quejas y el soporte técnico. El servicio al cliente, por su parte, es un conjunto de prácticas e interacciones a lo largo del ciclo de ventas, cuyo objetivo es asegurar que se cumplan las necesidades y expectativas del consumidor.

### ***¿Qué es servicio al cliente?***

El servicio al cliente es el conjunto de acciones y estrategias implementadas para satisfacer las necesidades del cliente y brindarle una excelente experiencia.

La definición del servicio al cliente va más allá de ser cordial y amable: **es el valor agregado de tu producto, la razón por la cual te diferencias de la competencia.**

La principal diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente, es que el servicio no está orientado a resolver un problema técnico específico, sino que se ocupa de permanecer atento a las demandas y necesidades de los clientes y ofrecer respuestas útiles de forma ágil.

Por lo tanto, brindar un servicio de calidad significa anticiparte a las necesidades de los clientes y hacer lo posible para superar las customer expectations.

### ***¿Qué es atención al cliente?***

La atención al cliente es un conjunto de prácticas destinadas a solucionar problemas de los consumidores.

La atención al cliente tiene como objetivo dar respuesta a consultas, gestionar quejas y promover el buen uso de los productos vendidos por una empresa o negocio.

**La definición de atención al cliente incluye dos tipos: proactiva y reactiva.**

En la atención proactiva, la empresa contacta con el cliente para anticipar situaciones, positivas o negativas, antes de que sucedan. De esta manera, los agentes de soporte pueden aumentar los niveles de satisfacción y/o prevenir daños mayores.

Ya en la atención reactiva, la empresa espera el contacto del cliente y reacciona según la situación presentada. Esto es lo que sucede cuando llamas a una tienda, quejándote de que tu producto llegó incompleto, por ejemplo.

Como puedes notar, la principal diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente es que la atención forma parte del servicio postventa. Es decir, se ocupa de situaciones que suceden después de una compra, como la gestión de reclamos, por ejemplo.

Una vez que conozcas la definición de atención al cliente, quizás te interese leer: 11 tipos de atención al cliente.

***¡Para recordar!***

1. La atención al cliente presupone un problema.
2. La atención al cliente es puntual.
3. El servicio al cliente es relacional.
4. El servicio al cliente es continuo.