Canales y herramientas de atención al cliente



La **atención al cliente** es primordial para tu negocio

¡Cuidado! Si no tenemos un buen sistema de gestión de cara al cliente puede pasar lo siguiente

= Pérdida de la **confianza**
= **Pérdida del cliente**
= Pérdida de **ventas**

Existen herramientas para ofrecer **respuestas y soluciones**

Herramientas "autónomas"

FaQs

También conocidas como **(Frequently Asked Questions)** o pregunats frecuentes. Son respuestas "globales" a preguntas que los usuarios pueden hacerse al visitar un site concreto.

Páginas legales

Se recoge información sobre diversos **aspectos legales** como: política de envíos y devoluciones, política de cookies, RGPD, aviso legal, política de privacidad, etc.

Tutoriales

Se trata de un **contenido explicativo,** en **vídeo** o en forma de **blog,** para dar respuestas a posibles problemas que pueda tener el usuario una vez ha obtenido un porducto o servicio. Este contenido suele esta muy detallado y está enfocado de una manera formativa. Espe menos utilizado pero se **considera de valor** para el site.

Como conclusión: es imprescindible utilizar estas herramientas en nuestro site, sobre todo las "autónomas" ya que no precisan de apenas mantenimiento. Si optamos por utilizar canales más dinámicos como los "no autónomos" es importante llevar un seguimiento cercano de los mismos y establecer hoharios para no dejar abandonados a nuestros posibles clientes.

Herramientas "no autónomas"

Correo electrónico

Es recomendable añadir en email de contactro en diversas parte del site como: **la cabecera, el pie de página o la pestaña de contacto.** Aunque no es un medio inmediato es muy usado.

Formulario de contacto

Ofrece al usuario una **zona para ponerse en contacto** y en ocasiones redactar una duda o pegunta. Además esta sección puede servir como **captador de leads.**

Teléfono

En ocasiones de añade el número de teléfono en el site para ponerse en contacto de **una manera instantánea.**

Chat online

Es un **canal muy utilizado,** en los grandes ecommerce sobre todo, que sirve como una comunicación directa y practicamente instantánea. En ocasiones está gestionado por usuarios reales pero también se utilizan **ChatBots como filtro previo.** Para evitar problemas es importante **establecer una hora de atención al cliente** a través de esta herramienta.

Redes sociales

Ofrecen un **trato personalizado y más personal** además de ser un medio practicamente inmmediato.

WhatsApp

Se trata de la **forma preferida de contacto** para los usuarios para la atención al cliente. Ofrece muchas opciones para integrar enlaces o botones que redirijan al chat (en forma de icono, hipervínculo, etc.)

RETAIL
EUSKAL ESKOLA
ESCUELA VASCA

Agencia Española de Protección de Datos www.agpd.es
Oficina Española de Patentes y Marcas www.oepm.es
INTECO www.incibe.es