Toolkit para Customer Service

Una completa infografía con todas las herramientas que necesitas para potenciar tu E-commerce.

¿Qué es el customer service?

Es el servicio que provee una marca a sus clientes antes, durante y después de una compra de productos o servicios. Siempre que se efectúe una comunicación entre el consumidor y un representante de ventas, estamos hablando de **Customer Service**.

Con **Doppler** envía el mensaje adecuado, en el momento oportuno.

Funciones:

- Fidelizar a tus clientes más valiosos.
- Capacitar a un equipo asesor que responda a las consultas.
- Resolver comentarios, dudas y quejas.
- Interpretar correctamente lo que tus consumidores necesitan.
- Desarrollar diferentes canales de comunicación eficientes.
- Optimizar la venta de tus productos o servicios.

“Atraer nuevos clientes puede resultar hasta 25 veces más caro que ganar la fidelidad de quienes ya te compran”.

Fuente: Harvard Business Review

Las claves del Customer Service

- Brindar **máxima disponibilidad de atención al cliente**, como mayor franja horaria o días de la semana.
- Empatizar en el trato comunicativo para **fidelizar en cada consulta**, reclamo o información que un cliente solicita de este área.
- Generar **velocidad de respuesta** para la resolución de reclamos, así como evitar delegar a otras áreas y brindar inmediatez de respuestas.
- Proponer posibilidades de elección entre **diferentes vías de comunicación** tales como chat, líneas telefónicas, aplicaciones, entre otras.

6 de cada **10** adultos compran cuando las tiendas ofrecen un servicio constante en todos los puntos de contacto”.

Fuente: *Forrester.*

¿Cómo implementar el Customer Service en tu empresa?

- Crea una adecuada propuesta de valor de tu negocio.
- Selecciona los canales de comunicación adecuados para tu marca y tus Buyer Personas.
- Elige al talento adecuado para tu equipo de trabajo y bríndales las mejores herramientas.
- Evalúa constantemente el trabajo del equipo y analiza el feedback de los usuarios para optimizar procesos.
- Asegúrate de que el enfoque del Customer Service esté presente en toda la empresa.

¿Cuáles deben ser las características de un correcto Customer Service?

- Atención y escucha activa;
- Empatía y paciencia;
- Excelente conocimiento del producto o servicio;
- Capacidad de resolución de reclamos o consultas.

¿Cuáles son los beneficios?

- Resolución de problemas;
- Fidelización de consumidores;
- Optimización de procesos;
- Aumento de la productividad;
- Fortalecimiento en el mercado;
- Reducción de costos operativos.

HAZ CRECER TU E-COMMERCE CON DOPPLER

CREA TU CUENTA GRATIS

Si ya brindas este servicio para tus clientes... ¿Cómo puedes mejorarlo?

- **Evalúa a tu equipo:** escucha a los asesores. Serán quienes brinden información sobre qué opinan tus clientes, cuales son sus quejas, sus valoraciones y esto ayudará a trazar acciones y estrategias para mejorar.

- **Pon atención a las tendencias:** mantenerse en constante actualización sobre noticias de la industria, nuevos lanzamientos de otras marcas, conocer cómo y qué está haciendo la competencia y demás tareas que optimicen tu Customer Service.

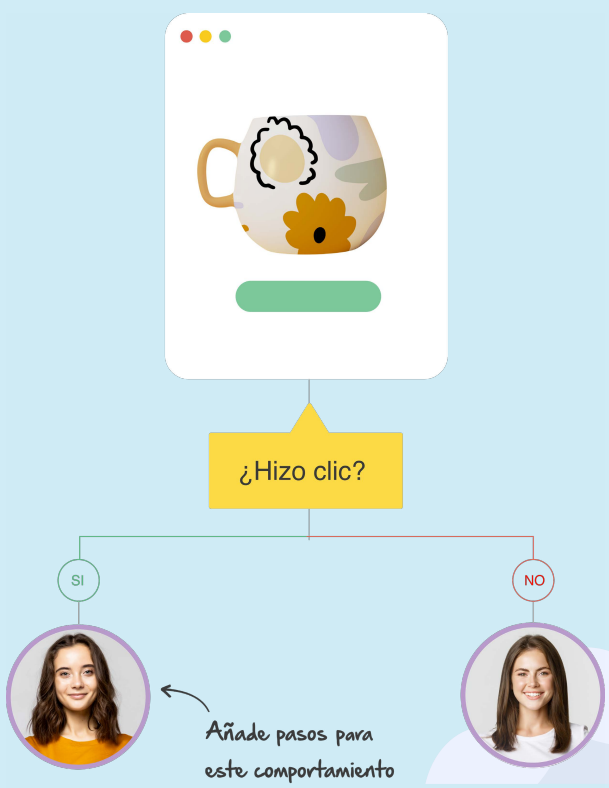
- **Analiza a tus clientes:** ahora bien, tu proceso de venta no debe acabarse luego de una transacción. En lo posible, incorpora encuestas o cuestionarios simples que no quiten mucho tiempo, en los que evalúes distintos aspectos que conforman la Customer Experience con tus clientes.

- **Proyecta objetivos y acciones futuras:** diseña metas alcanzables a corto y largo plazo, que ayuden a crear soluciones e incluso sumen a recompensar el rendimiento y trabajo del equipo interno de Customer Service.

“El 64% de las personas considera la experiencia más importante que el precio al hacer una compra”.

Fuente: Gartner.

¿Cómo puede ayudarte Doppler a desarrollar tu Customer Service?



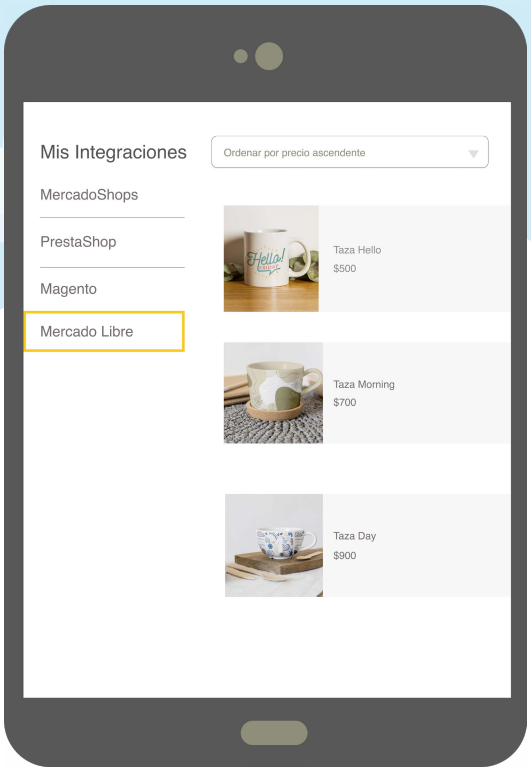
Creando Campañas de Automation: te ayudará a enviar mensajes automáticos en base al comportamiento de tus Usuarios, lo que reducirá las consultas que podrías llegar a recibir, ya que mientras más personalizados y con más información los envíes, menos reclamos recibirás ;)

Incorporando Formularios de Contacto en tu Sitio Web: para captar la atención y las consultas de tus clientes, además puedes definir su estilo, función y características que mejor se adapten a tu Negocio con el Editor de Formularios.

Siguiendo el estado de consultas vía SMS Automatizados: ¿sabías que puedes enviar a tus clientes N° de ticket o estado de su consulta, trámite, recordatorios, a través de un mensaje de texto? Mantén a tus clientes informados y en comunicación con tu marca.

SMS

Integrando con CRMs y herramientas que utilices: ayudándote a simplificar tu trabajo, hacer todo más práctico y potenciar tu Estrategia de Marketing vinculando con otras aplicaciones.



Cómo lo hacemos en Doppler:

En lo que va de este 2022, tenemos un promedio de **8571 gestiones** de atención al cliente que corresponden a **3151 usuarios**

En un promedio el 50% de las interacciones que llegan a nuestra área de Customer Service son Solicitudes, el 47% son Consultas y sólo el 3% son Reclamos.

Recuerda que si tienes una cuenta en Doppler tú también puedes acercarte a nuestro Customer Service:

- **Resolución de dudas o consultas** a través de nuestros diferentes canales de comunicación.
- **Acompañamiento y asesoramiento** en la creación o progreso de Campañas de Email y Automation Marketing.
- **Resolución inmediata de consultas** para una mayor eficiencia de la utilización de la plataforma con todas sus funcionalidades.
- **Chequeo del Estado del servicio** en tiempo real, de nuestros servidores, aplicación, API y toda la información necesaria.
- **Documentación e información** en nuestra sección de Ayuda en la web para que puedas revisar tus dudas sobre funcionalidades, integraciones, etc.
- **Contacto directo** a través de una llamada, Email, WhatsApp o a través de nuestra web con el equipo de Customer Service de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

Doppler ayuda a hacer crecer tu negocio

¿Todo listo para brindar un adecuado Customer Service en tu E-commerce?

Con Doppler puedes crear, enviar, medir y optimizar tu Estrategia de Email, Automation & Data Marketing.

¡Crea tu cuenta gratuita!

Doppler LLC. Todos los derechos reservados.