¿Qué son las políticas de atención al cliente?

Las políticas de atención al cliente son un **conjunto de códigos de conducta que guían el enfoque y la actitud del servicio brindado a los consumidores.** Es un documento escrito de carácter informativo, que indica los valores que la empresa quiere transmitir y los procedimientos para resolver problemas.

Su objetivo es promover la coherencia en todas las interacciones, sin sesgos por parte de los agentes de soporte. Es el camino para satisfacer las expectativas del cliente y cumplir con los objetivos de servicio en cualquier situación.

Con una política de servicio y atención al cliente a la mano, los equipos encuentran la forma más eficaz de responder a las preguntas más frecuentes. Por ejemplo, en qué casos tu empresa ofrece reembolso o cuáles son los pasos necesarios para devolver un producto.

Vale la pena mencionar que este listado de procedimientos **debe actualizarse periódicamente**, de acuerdo con la evolución de tu modelo de negocio y las mejores prácticas del mercado. Después de todo, el excelente servicio es la principal razón por la que los clientes son leales a una marca, según un estudio de Dimensional Research en conjunto con Zendesk.

¿Para qué sirve una política de servicio y atención al cliente?

Las políticas de atención al cliente sirven para guiar a tu equipo en todas las etapas del servicio, y ese documento puede ser una gran fuente de información acerca de tus operaciones. ¡Echa un vistazo a las principales funciones!

1. Sirve para describir tus productos y servicios

Datos técnicos, formas de uso, compatibilidad con otros dispositivos, posibilidades de personalización... Estas son solo algunos elementos que puedes incluir en la política de servicio y atención al cliente. A partir de eso, los especialistas en marketing pueden crear campañas más asertivas que atraigan a los clientes potenciales adecuados a tu empresa.

A su vez, los vendedores pueden describir con confianza los beneficios del producto y convertir *leads* con mayor facilidad. Además, los agentes de soporte pueden sugerir artículos que mejor se adapten a las necesidades del consumidor.

2. Sirve para compartir tus valores

Algunas empresas defienden la sostenibilidad, otras apoyan causas LGBTQIA+. Algunas adoptan un tono de voz formal, otras tienen más libertad para expresarse. Cualesquiera que sean los valores que cultives, las políticas de servicio al cliente deben informarlas y reflejarlas en la práctica. Eso ayuda los equipos a comprender cuál es tu misión y cómo estos temas forman parte de la experiencia que brindas.

3. Sirve para definir la etiqueta de comunicación

¿Cuáles son tus **estándares de servicio al cliente**? El tono de voz, la elección del vocabulario y la escucha activa son ejemplos de elementos indispensables en la etiqueta telefónica. Las políticas de una empresa describen el protocolo de atención, es decir, cómo entender el problema, identificar la causa, proponer una solución y resolverlo.

4. Sirve para manejar quejas

El manejo de quejas es una realidad para cualquier negocio y las políticas de atención al cliente sirven para brindar ejemplos de cómo tratarlas. Puedes incluir consejos de cómo mantener la paciencia y el profesionalismo frente a diferentes tipos de consumidores, además de explicar el proceso de *follow-up*.

5. Sirve para monitorear el desempeño

¿Cuál es el tiempo medio de respuesta ideal para tu empresa? ¿Y la tasa de resolución de tickets de soporte? El éxito solo se puede lograr cuando sabemos cuáles son los parámetros que lo definen. Utiliza las políticas de atención al cliente para informar a los equipos qué métricas utilizas para evaluar el rendimiento y satisfacción.

6. Sirve para mejorar la experiencia del cliente

Las políticas de atención al cliente deben presentar las mejores prácticas para recopilar comentarios y sugerencias. Explica cómo hacer una encuesta de

satisfacción, qué herramientas utilizar y dónde registrar los datos para generar informes después.

Los 5 pilares de las políticas de atención al cliente

Ahora que sabes que son las políticas de una empresa y cómo se pueden utilizar para impulsar el éxito del servicio, es el momento de develar los cinco pilares que estructuran este documento. Así, podrás incrementar la satisfacción y alcanzar la fidelización del cliente, o incluso convertirlo en un promotor activo de la marca.

Pilar 1: Información

Si las políticas de atención al cliente son un guía para tu equipo, los datos son el hilo conductor del viaje. En la era digital, los datos han dejado de ser una herramienta auxiliar para convertirse en el más importante activo de las organizaciones. Un informe de The Economist coloca su valor incluso por encima del petróleo.

Un software CRM puede ayudarte a administrar los datos del cliente de manera más eficaz. Al unificar todo lo que sabes en una única interfaz, te permite extraer la información correcta automáticamente, como historial de pedidos e interacciones. De esa manera, evitas que el cliente tenga que repetirse y molestarse al contactar tu empresa.

Pilar 2: Procedimientos

Las políticas de atención al cliente deben ser útiles. Crea un conjunto de procedimientos que se puedan consultar para resolver problemas de manera rápida y sencilla. Por ejemplo:

- ¿Qué hacer cuando el producto aún no ha llegado?
- ¿Qué hacer cuando el cliente quiere cancelar la suscripción al servicio?
- ¿Qué hacer cuando el cliente tiene una queja?

Pilar 3: Entrenamiento

La efectividad de las políticas de atención al cliente depende de la capacidad de los agentes para aplicarlas en casos reales. Para asegurarte de que tengan autonomía

para resolver problemas y se sientan preparados para lidiar con situaciones inusuales, el entrenamiento es fundamental. Los empleados informados pueden:

- Comprender la raíz del problema y demostrar empatía;
- Tomar notas relevantes y registrarlas en el perfil del cliente;
- Ofrecer soluciones y evaluar si el cliente está de acuerdo o no con la sugerencia;
- Asegurarse de que la persona esté satisfecha con la solución.

Pilar 4: Flexibilidad

La experiencia del cliente no es más que la forma como el usuario **percibe** tu marca: la utilidad de tus productos, la conveniencia de tus servicios, la eficiencia de tu soporte, entre otros elementos. Las políticas de atención al cliente deben adaptarse a las expectativas cambiantes y mejorar continuamente para garantizar la satisfacción de los consumidores.

Pilar 5: Toque humano

¿Recuerdas aquella cafetería a la que no has vuelto (aunque venden tus dulces preferidos) sólo **porque no te sentiste bien atendido una vez**? Cuando la actitud positiva no es un pilar de la política de servicio y atención al cliente, situaciones como éstas ocurren.

Una investigación de Bain & Company reveló que un problema relacionado con el servicio de una compañía hace que un cliente tenga 4 veces más probabilidades de comprarle a la competencia; a diferencia de un problema relacionado con el producto o el precio.

¿Cómo implementar políticas de atención al cliente en tu empresa?

Aunque existen varios casos de éxito en la implementación de políticas de atención al cliente, no podemos hablar de un modelo único, pues cada empresa tiene características específicas y su propio modelo de negocios.

No obstante, una monografía sobre la política de atención al cliente propone las siguientes pautas básicas para su redacción:

- **Diagnosticar:** Conocer quién es el ciente, sus necesidades y miedos;
- **Comparar:** Contrastar las expectativas de los clientes con las posibilidades reales que tiene la empresa de cubrirlas;
- **Evaluar:** Observa si tus esfuerzos generan los resultados esperados y optimiza tu estrategia para mantenerte a delantera de la competencia;
- **Escuchar:** Incluir una cultura del detalle que sorprenda al cliente y tenga en cuenta su opinión;
- **Actuar:** Tener un enfoque proactivo que solucione problemas, pero también los evite.

Como puedes ver, la **transparencia y la constancia** son dos cualidades que caracterizan una política de atención al cliente funcional. No debemos prometer lo que no podemos cumplir, ni tampoco brindar un buen servicio hoy y mañana, no.

Consejos para alcanzar la satisfacción del cliente

A continuación te ofrecemos consejos para alcanzar estos resultados basados en la adecuada implementación de una política de atención al cliente bien estructurada:

1. Comprométete con un servicio de calidad

No basta solamente tener este compromiso declarado en la política de atención al cliente. Cada miembro de la organización debe tener la motivación y la capacitación para que propicien la mejor experiencia del cliente.

2. Conoce tu negocio de principio a fin

¿Te imaginas políticas de ventas que no informan los métodos de pago que se aceptan, el procedimiento de devolución o cómo cancelar una compra? Para ganar la confianza del cliente es muy importante demostrar y transmitir los conocimientos necesarios sobre el producto o servicio que ofreces.

3. Ofrece los canales favoritos de los clientes

El Informe Zendesk de tendencias de la experiencia del cliente 2020 reveló que casi el 80% de los *baby boomers* utiliza el teléfono para hablar con una empresa, mientras el 40% de los *millennials* utiliza aplicaciones de mensajería para resolver sus problemas.

Un enfoque omnicanal permite que ofrezcas los canales favoritos de los clientes, dejándolos más a gusto. Es también una manera de ampliar tu soporte con un único conjunto de herramientas, lo que reduce el tiempo de respuesta de los tickets.

4. Trata a las personas con respeto y cortesía

Sin importar el canal utilizado, cada interacción con el cliente deja una impresión, por lo que siempre deben primar la cortesía y la amabilidad. Hacerlo sentir especial es fundamental. Respetar el tiempo, demostrar empatía y cumplir siempre lo prometido son actitudes muy valoradas en las políticas de atención al cliente.

5. Adopta un enfoque centrado en el cliente

También conocido como customer centric, el enfoque en las necesidades y expectativas del cliente es fundamental para la retención de clientes. Para que te hagas una idea, un estudio de Accenture reveló que la mitad de los clientes ha cambiado de marca debido al mal servicio, pero no lo haría si hubiera recibido un trato amable.

Mejora tus políticas de atención al cliente.

Un cliente satisfecho es un cliente leal. Según una nota de Forbes, compran más veces contigo y recomiendan tu negocio a otros. Sin embargo, la adopción aislada de políticas de atención al cliente no garantiza tu éxito comercial.

La combinación de **equipos entrenados** y **tecnología** adecuada puede generar mejores resultados a largo plazo. Puedes brindar un servicio ágil, personalizado y humano a todos tus clientes. Este software te permite:

- **Capturar conocimiento desde cualquier lugar** para identificar las expectativas y necesidades de los clientes;
- **Ofrecer una diversidad de canales de contacto**, como WhatsApp Business, Facebook Messenger y chat en vivo;
- **Ampliar el soporte** con herramientas de autoservicio, como centro de ayuda y FAQs;
- **Optimizar el flujo de trabajo** de los agentes de soporte, con disparadores y automatizaciones de tareas.