1. Software de chat en vivo (live chat)

Los software de chat en vivo permiten que los clientes se comuniquen en tiempo real con representantes de servicio al cliente directamente desde el sitio web de la empresa.
Este canal de comunicación es muy eficaz para resolver consultas y problemas al instante, mejorando la satisfacción del cliente.

eje: Zendesk chat, intercom, Livechat

ventajas: Respuestas rapidas, mejora la experiencia del cliente, Facilita la resolución de problemas en tiempo real

2. Sistemas de Gestion de Relaciones con el cliente (CRM)

Ayudan a las empresas a gestionar las interacciones con los clientes y a analizar datos a lo largo del ciclo de vida del cliente. Proporcionan un repositorio central para la información del cliente, lo que permite una atención personalizada y seguimiento efectivo.

eje: Salesforce, HubSpot, Zoho CRM

ventajas: Centralización de datos, personalización de interacciones. Mejora la eficiencia del servicio.

3. Redes Sociales

Las empresas utilizan las redes sociales para interactuar con los clientes, responder a sus preguntas y manejar las quejas públicamente o a través de mensajes directos. Es una herramienta poderosa para la atención al cliente y la construcción de la marca.

Ejemplo: Facebook, Twitter, Instagram.

Ventajas: Comunicación directa y pública, respuestas rápidas, facilidad para compartir información y novedades.

4. Sistemas de tickets (Help Desk Software)

Permiten a las empresas rastrear, priorizar y resolver las consultas y problemas de los clientes de manera estructurada. Cada problema o consulta se convierten en un "ticket" que puede ser gestionado y resuelto por el equipo de atención al cliente.

Ejemplo: Zendesk, Freshdesk, Kayako

Ventajas: Organización eficiente, seguimiento de problemas, priorización de solicitudes.

5. Bases de Conocimiento y FAQs

Las bases de conocimiento son repositorios en línea de información sobre productos, servicios, y procedimientos de solución de problemas. Las preguntas frecuentes (FAQs) proporcionan respuestas a las consultas más

comunes.

Ejemplo: Confluence, Zendesk Guide, Helpjuice

Ventajas: Autoservicio para los clientes, reduce la carga del equipo de soporte, mejora la eficiencia.

6. Asistentes Virtuales y Chatbots

Los chatbots y asistentes virtuales utilizan inteligencia artificial para interactuar con los clientes y responder a preguntas frecuentes de forma automática. Pueden integrarse en sitios web, aplicaciones y plataformas de mensajería.

Ejemplos: Drift, Chatfuel, Manychat.

Ventajas: Disponibilidad 24/7, respuestas instantáneas, manejo de múltiples consultas simultáneamente.

7. Plataformas de Encuestas y Retroalimentación del Cliente

Herramientas que permiten a las empresas recopilar retroalimentación de los clientes a través de encuestas y cuestionarios para medir la satisfacción y comprender mejor sus necesidades.

Ejemplos: Survey Monkey, Typeform, Google Forms

Ventajas: Ayudan a obtener información valiosa sobre la experiencia del cliente y a identificar áreas de mejora como: calidad del servicio y satisfacción del cliente.

- Mensajería instantánea: Aplicaciones que permiten la comunicación instantánea (whatsapp, Messenger).

- Redes sociales: Plataformas en línea para la interacción social (Twitter, facebook, instagram).

- Fax: Servicio de transmisión de documentos por teléfono.



6. Ceñirse al reglamento
7. Evasión.

Servicio al cliente es el conjunto de actitud, aptitud y actividades.

Investigar
Medios - herramientas - Plataformas tecnológicas utilizadas para la atención al cliente

- Email: Sistema de mensajería electrónica que permite enviar y recibir mensajes.

- Chat en vivo: Herramienta que permite la comunicación instantánea entre clientes y representantes de atención al cliente.

- Telefonía (call center): Centro de atención telefónica que recibe y resuelve llamadas de clientes.

.♡♥.

HERRAMIENTAS PARA LA ATENSION AL CLIENTE

Centrales telefonicas: Para atención Telefonica y Soporte

Email: Para atencion y soporte por correo electronico

Chat en Vivo: Para atención inmediata en Sitios web y aplicaciones

Redes Sociales: Para atencion y Soporte en plataformas como facebook, twitter, instagram y darse a Conocer y Brindar imagen de productos

Bots de chat: Para automatizar Respuestas frecuentes y routing de Consultas

Herramientas de ~~fotaboracion~~ monitorizacion: Google Analytics mixpanel

Tecnologias de Realidad virtual y aumentada: Para experiencias de Cliente inmersivas

Pagina de preguntas frecuentes: facilita de manera Rapida y Sencilla a tranquilizar a los clientes con Sus preguntas usuales

Encuestas de Satisfacción: Ayuda Para mejorar la Calidad de Servicio doe ofreces

Herramientas

Ayudan a facilitar y mejorar la atención al Cliente mejorando la experiencia de Venta

usuarios durante las transmisiones en vivo y permite a las empresas interactuar a su sitio web en tiempo real.

5) firma electrónica =>

Es un conjunto de datos electrónicos que acompañan o que están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones básicas son identificar al firmante de manera inequívoca. Asegurar la integridad del documento firmado.

6) soporte en línea =>

Es un soporte en línea o asistencia en línea es un chat diseñado exclusivamente con fines laborales cuya prestación principal es brindar a sus clientes o abonados diferentes formas de asesoramiento

1) Correo electrónico =>
Sistema de transmisión de mensajes por computadora u otro dispositivo electrónico a través de redes informáticas.

2) formulario de contacto =>
Es una herramienta desplegable a través de un sitio web que permite a las empresas recolectar información de contacto de sus visitantes, como su correo electrónico número telefónico o ubicación.

3) google Drive =>
Es la plataforma para compartir archivos que puedes usar como espacio de almacenamiento personal y seguro en la nube para compartir.

4) chat en vivo =>
Puedes interactuar en tiempo real con tus

5. Encuesta de satisfaccion
Son otras de las herramientas para medir la calidad olel servicio que ofreces..

6. RVI - Respuesta de voz interactiva
Es una tecnologia que permite la interaccion entre sistemas informaticos y usuarios a través ole comandos de voz, ademas se utiliza el sistema telefonicos y aplicaciónes moviles.
- Amazon Alexa
- Google Assistant



Herramientas Tecnologicas S.C

1 formulario de contacto

un Formulario Online es esencial para cualquier empresa que ofrezca un servicio de atencion al Cliente en su sitio web.
La Ventaja es que se puede contestar directamente en el sitio web sin que el Cliente tenga que abrir su correo electronico para ponerse tal Contacto contigo

2. Correo electrónico

A través ole este Correo, el Cliente podrá obtena la respuesta que busca ci su problema

3 Chat en vivo

Tiene Ventaja de que el tiempo ole espera es menor que el de las olos primeras opciones. Por otlo lacló, el internauta puede seguir navegando por tu Pagiña web mientras es atendido.

4. Call Center

La recepción telefonica eo la solucón a las numerosas limitaciones ole la recepcion escrita. La Ventaja es que elimina el tiempo de espera de los correos electronicos y los formularios ole contacto, y por otra parte, los visitantes establecen un Contacto directo con tu marca.



Sofia Vallejo Linares

DD MM AA

Medios, herramientas, plataformas utilitadas en servicio al cliente.

1. Teléfono: Los clientes pueden llamar directamente para resolver problemas o hacer preguntas. Existen sistemas de IVR que automatitan las interacciones básicas.

2. Correo electrónico: Permite una comunicación detallada y formal, ideal para casos que requieren documentación o seguimiento.

3. Redes sociales: (Facebock, Twitter e instagram) han evolucionado para ofrecer atención al cliente directa a través de los mensajes o Comentarios.

4. Mensajeria instantánea: WhatsApp Business, Facebook y telegram, estas proporcionan atención personalitada a los clientes a traves de estos canales.

5. Net Promoter score (NPS): Herramienta que mide la Probabilidad de que los clientes recomienden un Producto o servicio, ayudando a identificar áreas de mejora.

6. Chats en Vivo: Herramientas como zendesk Chat o intercom permiten a los clientes chatear en tiempo real Con un agente.

7. Asistentes Virtuales: (Alexa, siri, google) Pueden responder a Consultas simples o realizar acciones Como compras o reservas mediante comandos de Voz.

Norma

Powered by CamScanner

Maricol García Correa.

D M A Sábado 14 de septiembre. Scribe

Medios utilizados para la atención al cliente

1 **Teléfono:** permite la comunicación directa y personal con los clientes

2 **Correos Eletrónicos:** útil para comunicaciones detalladas y formales.

3 **Chat en vivo:** ofrece asistencia en tiempo real a través de sitios web, mejorando la experiencia del cliente.

4 **Redes Sociales:** plataformas como facebook y twitter permiten interatuar con los clientes.

5 **Mensajería instantánea:** Aplicaciones como whatsApp y messenger facilitan la comunicación rápida y accesible.

6 **Foros y Comunidades en línea:** Espacios donde los clientes pueden compartir experiencias y soluciones, fomentando la colaboración.

7 **Videollamadas:** Herramientas como zoom o Microsoft teams permiten una interacción mas personal y visual, útil para demostraciones de productos o servicios.

8 **SMS:** Mensajes de texto que permiten enviar notificaciones rápidas y recordatorios a los clientes.

9 **Aplicaciones Móviles:** Ofrecen soporte y asistencia a través de apps dedicadas, mejorando la accesibilidad.

Powered by CamScanner

Herramientas utilizadas para la atencion al cliente

1 **Chatbots:** Programas automatizados q-e responden preguntas frecuentes y guian a los clientes en tiempo real.

2 **Software de ticketing:** Herramientas q-e organizan y priorizan las solicitudes de soporte.

3 **Bases de Conocimiento:** Repositorios de informacion que permiten a los clientes encontrar respuestas por si mismos

4 **Encuestas de Satisfaccion:** Herramientas para recopilar feedback y medir la satisfaccion del Cliente

5 **Analisis de Sentimiento:** Software q-e realizan las opiniones de los clientes en redes sociales y otros canales

6 **Asistentes Virtuales:** Herramientas q-e combinan inteligencia artificial y procesamiento de lenguaje natural para ofrecer/sporte avanzado.

7 **Herramientas de Monitoreo de redes sociales:** Analizan y gestionan las interacciones en redes sociales para mejorar la atencion al cliente

8 **Sistema de IVR** (Respuesta de voz interactiva) Automatizan la atencion telefonica, guiando a los clientes a traves de menus de opciones.

Powered by CamScanner

plataformas tecnologicas

1 **Zedesk:** plataforma integral que ofrece soluciones de soporte. chat en vivo, y gestión de tickets

2 **Freshdesk:** plataforma que combina chat, correo electrónico y redes sociales en un solo lugar

3 **HubSpot Service Hub:** ofrece herramientas para la gestión de tickets, chatbots y encuestas de satisfacción.

4 **Intercom:** plataforma de mensajería que permite la comunicación personalizada con los clients

5 **liveAgent:** Solucion que integra múltiples canales de comunicación, incluyendo chat en vivo y correo electronico

6 **Zoho Desk:** plataforma que ofrece una amplia gama de herramientas para la gestión de soporte al cliente, incluyendo automatización y analisis.

7 **kayako:** proporciona soporte multicanal y colaboración en equipo para resolver problemas de los clientes

8 **Help Scout:** ofrece una interfaz sencilla y herramientas de colaboración para mejorar la eficiencia del soplite.

9 **olark:** plataforma de chat en vivo que permite interacciones en tiempo real con los clientes

Powered by CamScanner


NIKE
adidas

