

Pon a trabajar a las redes sociales al servicio de tu atención al cliente.

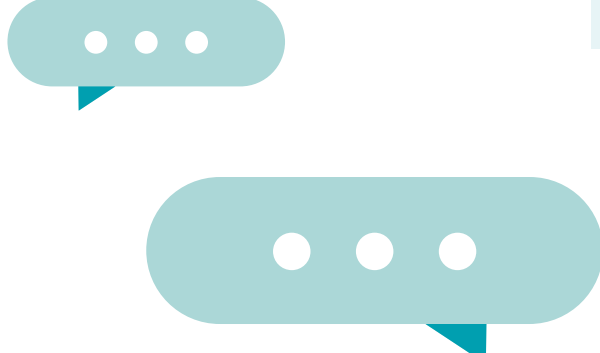


En tiempos de smartphones, Internet y chatbots, el boca a boca aún persiste en las redes sociales.

tweets + reseñas + publicaciones

Lo que dicen las personas sobre las empresas en las redes sociales es realmente importante. Es por eso que...

Se necesita un plan para atender esos comentarios, ya sean buenos o malos.



Sí, las redes sociales son un canal de atención al cliente

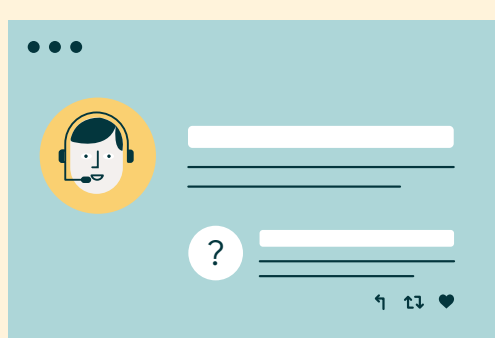
¿Qué significa esto?

Brindar servicio al cliente a través de canales sociales como Facebook, Twitter o Instagram, donde los clientes potenciales y existentes se comunican con las marcas y buscan ayuda.

→ Es una oportunidad de generar una interacción más directa y personal con las personas y llevar tu negocio al siguiente nivel.

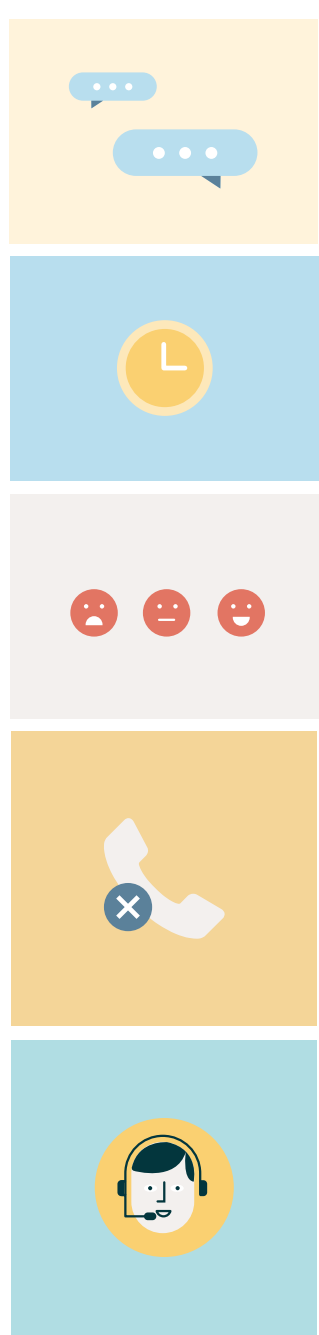
Sin embargo, la atención al cliente en las redes sociales sigue siendo un desafío...

Su éxito depende de la calidad.



7 consejos para garantizar una atención al cliente de calidad en las redes sociales

- #1** Responder a cada comentario o mención. Otros están mirando para ver cómo respondes a los comentarios con algún problema con un producto o servicio.
- #2** Responder lo más rápido posible. Intenta resolver los problemas rápidamente o, al menos, muestra la intención de hacerlo.
- #3** Decidir el tono. Los agentes deben decidir cuándo el tono de las redes sociales es apropiado para transmitir simpatía o cuándo se requiere algo más oficial.
- #4** Escuchar a los clientes. Las herramientas de monitoreo de redes sociales son útiles para clasificar las menciones de la marca en las redes sociales.
- #5** Convertir lo negativo en positivo. Trata los comentarios negativos como una oportunidad para mejorar la imagen de la marca y la relación con el cliente.
- #6** No cambiar el canal de comunicación. Si tu cliente está transmitiendo su inquietud a través de un comentario en una red específica, no le pidas que se comunique por otro canal.
- #7** Hacer un seguimiento. Si la situación lo permite, intenta hacer un seguimiento con un cliente después de haberlo ayudado.



¿Los clientes están escribiendo sobre tu empresa en las redes sociales?

Invierte en soluciones para integrar a esas redes en los canales tradicionales de atención al cliente.

Zendesk

- ✓ Software de atención al cliente que se integra fácilmente con redes sociales
- ✓ Conversaciones en las redes sociales se transforman en tickets dentro de la plataforma integrada de Zendesk
- ✓ Solución omnichannel completa que integra todos los canales de atención

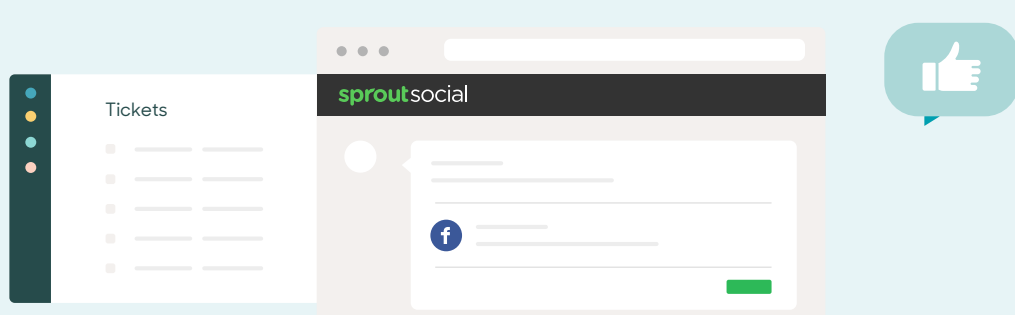


Sprout Social

- ✓ Plataforma de atención al cliente directamente en las redes sociales
- ✓ Gestión integral de redes sociales con herramientas de monitoreo, engagement, ventas, soporte y marketing
- ✓ Flujos de trabajo más inteligentes, gestión de mensajes desde una única bandeja, vistas de contactos, herramientas de CRM y mucho más

Prueba Zendesk

Prueba Sprout Social



- ✓ Creación de tickets de soporte con monitoreo de canales sociales
- ✓ Seguimiento de tareas asignadas y tareas del equipo
- ✓ Envío y recepción de comentarios entre Sprout Social y Zendesk
- ✓ Resolución de tickets mientras se mantiene la integración entre los sistemas
- ✓ Soporte rápido y sin problemas a la audiencia



Con las herramientas adecuadas, el uso de las redes sociales para la atención al cliente puede llevar a las empresas al próximo nivel.

Usa la atención al cliente en redes sociales para ayudar a las personas... y convertirte en la empresa que ellos desean que seas.