

# Las 10 principales tendencias de atención al cliente para 2016 según Forrester

## Visión: El manual de los centros de contacto para el servicio de atención al cliente

En este informe de enero de 2016 elaborado por Forrester Research Inc., la analista Kate Leggett afirma que “en esta época en que los clientes mandan, poder ofrecer un servicio de atención al cliente personalizado se ha convertido en un mandato estratégico”. *Las 10 principales tendencias de atención al cliente para 2016* presentan un resumen de las principales tendencias de atención al cliente que afectan la capacidad de las compañías de brindar un servicio de atención al cliente eficaz, ofrecer un valor real a través del servicio y forjar un vínculo afectivo con los clientes.

### LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEBE SER FÁCIL

- **Tendencia 1: Las compañías harán que el autoservicio sea más fácil de usar**

Los clientes desean un autoservicio nítido. Los negocios innovadores crearán estrategias de administración del conocimiento.

- **Tendencia 2: El servicio in situ permitirá que los clientes controlen su tiempo**

El tiempo es dinero. Los clientes exigen flexibilidad al programar soporte y comunicaciones en tiempo real sobre demoras de servicio.

- **Tendencia 3: Las compañías explorarán canales emergentes para reducir la fricción**

Reduzca el esfuerzo de los clientes proporcionando canales de baja fricción como chat con video, Facebook Messenger y WeChat.

- **Tendencia 4: El ecosistema de tecnología de servicio de atención al cliente se consolidará**

Invierta en una solución integral y consolidada para brindar una experiencia de atención al cliente cohesiva y completa.

### PROPORCIONAR UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EFICAZ

- **Tendencia 5: La orientación de procesos servirá para estandarizar la manera de ofrecer servicio**

Las organizaciones de atención al cliente desean soluciones racionalizadas.

- **Tendencia 6: El asesoramiento preceptivo estimulará las ofertas, decisiones y conexiones**

El análisis avanzado permitirá que los negocios comprendan mejor a sus clientes y mejoren la eficacia del soporte.

- **Tendencia 7: La información obtenida de dispositivos conectados dará lugar a un servicio preventivo**

El crecimiento de la Internet de las cosas (IoT) aumentará la demanda de estándares más altos de interoperabilidad por parte de los clientes.

### FORJAR UN VÍNCULO AFECTIVO CON LOS CLIENTES

- **Tendencia 8: Las compañías explorarán la interacción proactiva**

Los negocios deben identificar los puntos de fricción con los clientes de forma proactiva y responder favorablemente.

- **Tendencia 9: Las organizaciones fortalecerán los vínculos con los clientes que dejan comentarios**

El análisis de los comentarios de los clientes debe incluir el análisis de las emociones.

- **Tendencia 10: Los agentes empoderados mejorarán la experiencia persona a persona**

Las tareas comunes se automatizarán para que los agentes puedan dedicar más tiempo a los clientes.

---

“En esta época en que los clientes mandan, son ellos —y no los ejecutivos— los que deciden cuánto deben enfocarse las compañías en los clientes”.

— Kate Leggett, Analista, Forrester Research