

Servicio al cliente

Interno

Retos y Soluciones

CONTENIDO

01

Definición de Satisfacción y Servicio al Cliente

02

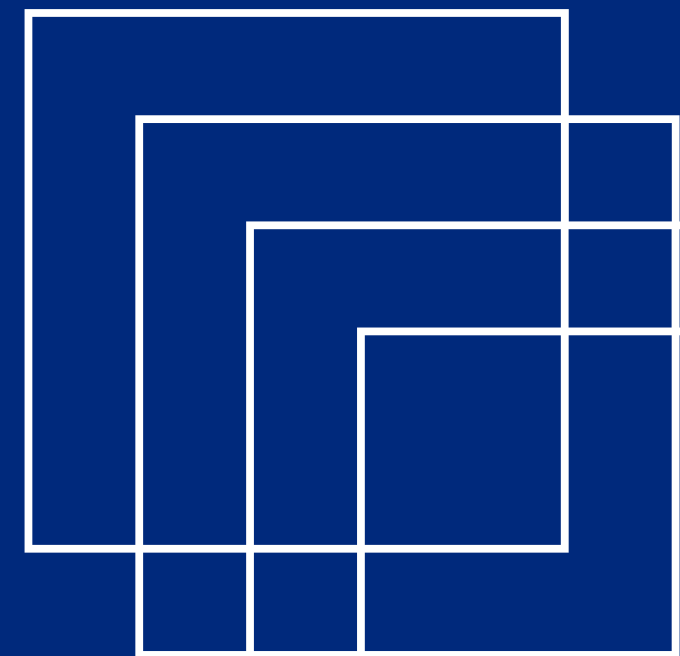
Problemática actual

03

Posibles Soluciones

04

Estrategias para mejorar tu servicio al cliente



¿Qué es la satisfacción del cliente?

La **satisfacción del cliente** consiste en una medida de **lo felices que se sienten los clientes** cuando hacen negocios con una empresa, de acuerdo con el Diccionario de Cambridge.

La **satisfacción del cliente** implica que tú, como proveedor de una solución determinada, **cubres las necesidades y expectativas de tus clientes**. Esto se aplica a cualquier interacción antes y después de la adquisición del producto o servicio, así como durante la misma..



Definición de Servicio al Cliente

El **servicio al cliente** se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de **atención al cliente**, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.

Un buen **servicio al cliente** no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, **adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz**. Existen otros aspectos como la **amabilidad, calidad y calidez** que también influirán en el servicio ofrecido.



Problemática actual

Cientes insatisfechos

Lo más común es que haya un **mal servicio causado por la falta de atención al cliente**. Cuando no se contestan los correos electrónicos, llamadas telefónicas, se hacen malos gestos al momento de atender a un cliente.

Si un colaborador no **trata bien a un cliente, es indiferente o tiene una mala actitud** ante las necesidades del cliente, puede ocasionar que este se vaya molesto y no regrese.



Problemática actual

Principales Causas



Tiempo de respuesta no alineado con las necesidades de la operación



Servicios concluidos sin una solución final.



Derivar el inconveniente entre varias áreas del GBS, llevando tiempo y sin solución



Falta de análisis del problema reportado, lo que provoca que no se tenga una respuesta integral.



Posibles Soluciones

Definir el grado de madurez de los servicios del GBS.



Inicio de
operaciones



Operaciones
estables



Operaciones
avanzadas

Estrategias para mejorar Tu servicio al cliente

Cumplimiento
ANS



Disminución
de casos
abiertos



Incrementar
Satisfacción



Menos casos
matrices de
Seguimiento



Eficiencia en
Comunicación



**GBS se convierte en la fuente oficial del reporte y análisis de
información de la parte operativa**