

RELACIONES CON EL CLIENTE:

La relación con un cliente es un acto social entre persona, pero con un matiz comercial y profesional. ... Tenemos y debemos de construir relaciones sólidas y duraderas, dejando de ver al cliente como el expendedor de euros, cambiando el enfoque a un generador de oportunidades de negocio. **1. Haz que tus agentes empaticen con los clientes y sus problemas**

Cuando algún agente atiende una llamada, es muy importante entender que, aun cuando deban seguir un guion de llamada o modelo de relación con el cliente según la empresa para la que trabajes, el tono de voz y el ritmo de la conversación debe sentirse realmente natural. Si se hace de esta manera, cada cliente que atiendan tus agentes tendrá la sensación de estar hablando con alguien que realmente le escucha y está al pendiente de complacer sus necesidades al cien por cien. Si por el contrario, sus voces son percibidas como las de una máquina, ten por seguro que aquellas personas que llamen tenderán a colgar de inmediato tras sentirse frustradas.

Por otro lado, los agentes deben tener una actitud de interés hacia el problema que les expongan los clientes. Si se muestran pasivos lo más probable es que los clientes lo noten y es muy posible que, aunque se les solucione el problema, no acaben de estar satisfechos.

Ten muy en cuenta este consejo. Considéralo como una regla de oro, y conciencia a tus agentes para que empaticen siempre. Haz que tus agentes mantengan la confianza a la hora de atender cada caso y obtendrás una próspera relación con el cliente que beneficiará a ambas partes. El software ICR-evolution facilita la comunicación con clientes a través de diferentes canales, lo que permite a los agentes de call y contact center tener una visión completa de los clientes en los diferentes canales (voz, e-mail, chat, redes sociales...). Esto nos permite asignar al agente perfecto para cada contacto con el cliente, a la vez que permite a los agentes trabajar en un canal en el que ambos se sienten más cómodos y de esta manera conseguir una mayor empatía.

7 estrategias de relación con el cliente:

1. Haz que tus agentes empaticen con los clientes y sus problemas
2. Analiza las quejas y sácales el máximo partido
3. Dirige tu producto o servicio al público indicado
4. Nunca pierdas el contacto con los clientes
5. Abraza el inbound
6. Trabaja los errores de los agentes
7. Un cliente feliz es la mejor estrategia de marketing