

# LAS 6 PEORES

## FRUSTRACIONES DE CLIENTE EN 2020

Los clientes de hoy viven unas vidas realmente rápidas, y esperan que las empresas vayan al ritmo de su estilo de vida. El contact center tal y como lo conocemos necesita cambiar y sus promotores deben evitar que el cliente se frustre."

# 1

### LLAMAR REPETIDAS VECES POR EL MISMO PROBLEMA

En situaciones de emergencia, un **63%** de los clientes usan el teléfono



Largas esperas en línea

¿CÓMO AFRONTAR LOS PICOS DE LLAMADAS?

Ofrece alternativas, como dejar un mensaje de voz o devolución de llamada



### REPETIR LA MISMA INFORMACIÓN UNA Y OTRA VEZ DURANTE LA MISMA INTERACCIÓN

EL **72%**

de los clientes consideran que tener que explicar su problema a varios agentes es prestar un servicio de atención deficiente



Llamadas transferidas muchas veces

¿COMO EVITAR ESA SITUACIÓN?

Rompe las barreras para unificar la información y reconocer el problema del cliente



# 2

# 3

### CONVERSACIONES QUE PRESCRIBEN

Un **79%** de los clientes afirman que prefieren un chat en vivo frente a otros canales.



Colas de espera y sesiones que prescriben en interacciones digitales

¿CÓMO PUEDES MANTENER LA CONVERSACIÓN SIN QUE PRESCRIBA?

Usa conversaciones asíncronas que se mantienen abiertas y viajan entre canales



### OFERTA DE CANALES DE COMUNICACIÓN LIMITADA

EL **74%**

de los clientes usan 3 o más canales para comunicarse con atención al cliente



Limitados a canales tradicionales

¿CÓMO DE FÁCIL ES PARA LOS CLIENTES PONERSE EN CONTACTO CON TU EMPRESA?

Encuentra a tus clientes donde ellos prefieran, y dales opciones



# 4

# 5

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ESTÁNDAR

**72%**

de clientes esperan que el agente sepa quiénes son y tenga información sobre las interacciones anteriores



Pregunta los datos básicos, como nombre o número de teléfono

¿TU CONTACT CENTER ES CAPAZ DE HACER QUE CADA CLIENTE SE SIENTA ESPECIAL Y ÚNICO?

Identifica a cada cliente y dale opción de hablar con el mismo agente con el que ya ha hablado otras veces



### NO HAY OPCIONES DE AUTOSERVICIO

Un **67%**

de los clientes prefieren usar las opciones de autoservicio en vez de hablar con un representante de la empresa



Autoservicio incompleto y complicado

¿TUS CLIENTES ENCUENTRAN LO QUE BUSCAN SIN AYUDA?

Combina autoservicio con atención asistida para asegurar customer journeys coherentes e ininterrumpidos



# 6

¿TU CONTACT CENTER PUEDE SEGUIRLE EL RITMO AL COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE MODERNO? TU CONTACT CENTER, ¿ES RESPONSIVE?

**¡RECIBE ASESORAMIENTO GRATUITO!**

