

7 FORMAS DE MEJORAR EL CUSTOMER EXPERIENCE



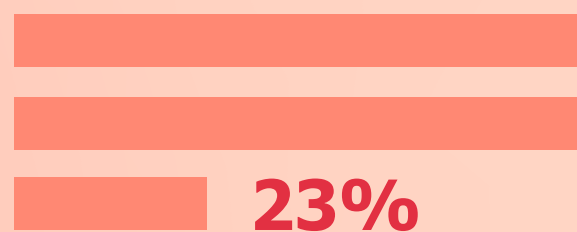
Crea una visión enfocada al cliente

Tienes que tener una visión clara centrada en el cliente que pueda comunicarse con tu organización.



Comprende quiénes son tus cliente

Da vida a los diferentes tipos de clientes que tratan con tus equipos de atención al cliente creando un "User persona".



Crea una conexión emocional con el cliente

Las mejores experiencias del cliente se logran cuando un miembro de tu equipo crea una conexión emocional con un cliente.



Captura los comentarios de los clientes en tiempo real

Envía un correo electrónico de seguimiento a cada cliente mediante encuestas posteriores a la interacción y usa herramientas similares de experiencia del cliente para automatizar el proceso.



Zcanit Facturación

Hola a todos! Gracias por tantos momentos, esperemos que su experiencia con nuestra app sea de su agrado y les permita realizar sus facturas de forma eficaz. Díganos...
¿Recomiendan Zcanit?



Sí, ya lo utilicé y lo recomiendo



Aún no lo he descargado...



Me gusta

2350 personas likes



Compartir

266 veces compartido



Comentar

148 comentarios

Usa un marco de calidad para el desarrollo de tu producto

Identifica las necesidades de capacitación para cada miembro individual de tu equipo de atención al cliente.

Programa y rastrea el desarrollo de tus equipos a través de entrenamiento, aprendizaje electrónico y capacitación grupal.

Grupo A)

 2 a 3 semanas

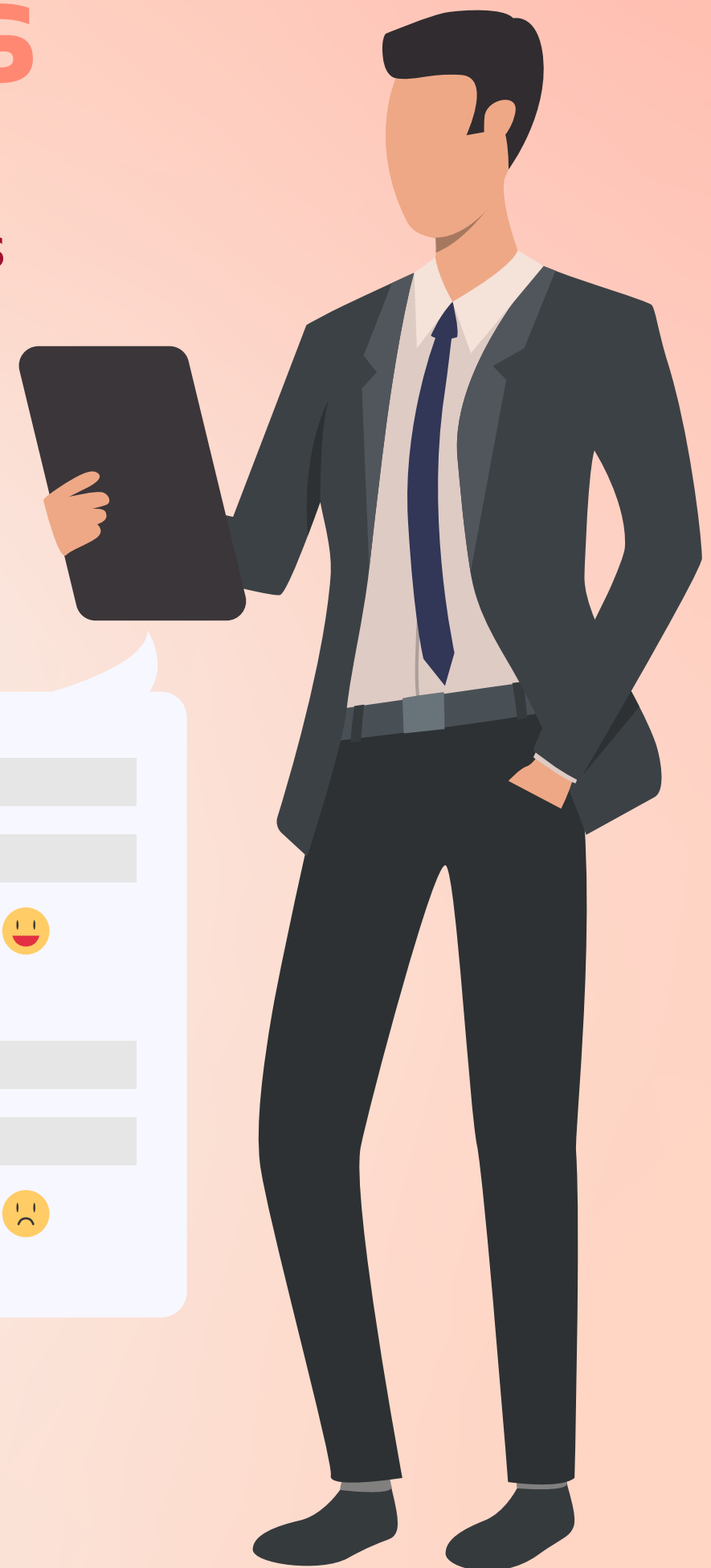
Grupo B)

 1 semanas



Actúa sobre la retroalimentación de los empleados

La retroalimentación continua de los empleados le permitirá a tu personal compartir ideas sobre cómo mejorar la experiencia del cliente y que los gerentes vean cómo se siente el personal hacia tu negocio.



1)

 😊

2)

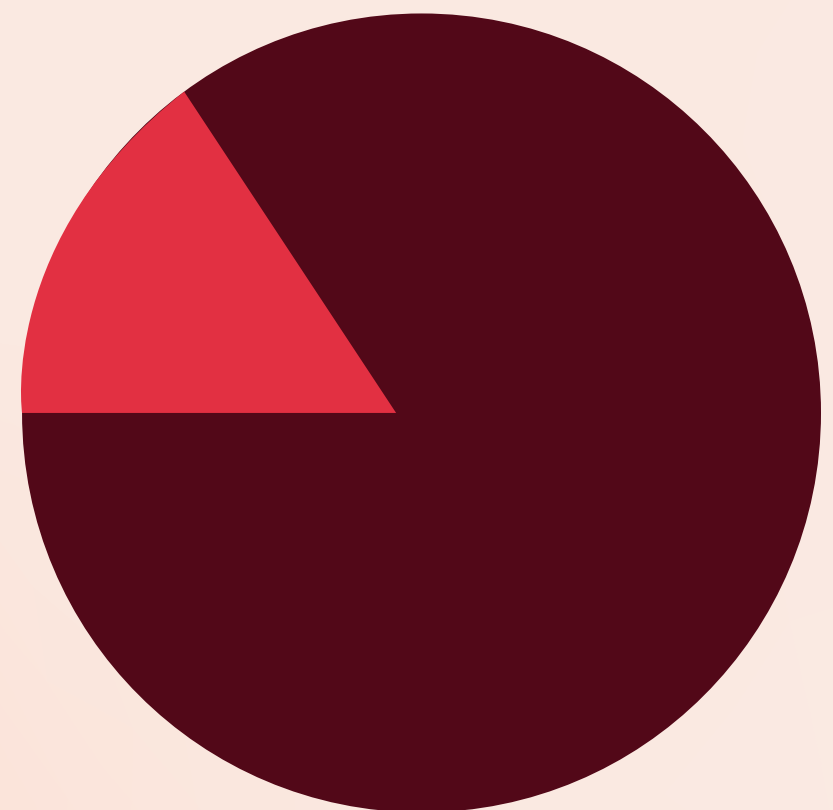
 😞

Mide el retorno de la inversión al brindar una excelente experiencia al cliente

Muchas empresas usan el "Net Promoter Score" o NPS, que recopila información valiosa haciendo una sola pregunta directa:

"¿Recomendarías esta empresa a un amigo o pariente?"

 **Sí**
 **No**



Visita



ZCANIT

www.zcanit.com

