

10 Elementos fundamentales para brindar un excelente servicio.

Un buen servicio al cliente elimina la barrera comunicativa que muchos consumidores suelen percibir al interactuar con una empresa. Cuando esto lo llevamos a un ámbito online ocurre de igual manera, por lo que se vuelve imprescindible dedicar especial atención al servicio que brindamos a nuestra audiencia.

En cuanto a de qué forma encarar el servicio a nuestros clientes, existen cientos de recomendaciones, consejos y sugerencias que seguir para buscar la comodidad del consumidor, pero en este artículo en lugar de enfocarnos sobre cosas que ya sabes, nos centraremos en consejos específicos que brinden valor a las estrategias de trato con clientes.

Veamos 10 de estas sugerencias que puedes seguir en la interacción con tus clientes para una relación más fructífera.

1. Utiliza el elemento sorpresa

Un acto bondadoso hacia un cliente es capaz de generar agradecimiento y lealtad por parte del mismo, pero cuando a eso le sumas el elemento sorpresa, el efecto suele ser mayor.



Al utilizar un incentivo, regalo o trato especial que el cliente no se espera, es más sencillo [generar reciprocidad](#) . Lo más probable es que se sentirá suficientemente agradecido como para apoyar a tu negocio en la forma que le ofrezcas hacerlo.

2. Encuentra similitudes con tus clientes

Psicológicamente, tendemos a sentirnos más interesados o atraídos por aquellas personas con las cuales tenemos similitud o con aquellas que tenemos cosas en común. Cuando representamos a una empresa en internet, esta identificación de nuestros clientes con el negocio es de igual manera posible.

Por lo tanto, este punto trata sobre conocer a tus clientes, encontrando elementos en común entre tú y ellos con el fin de que estos se sientan identificados al tratar con tu empresa.

Una buena forma de conocer de antemano a clientes que entablan una conversación online contigo es indagando un poco en su negocio o sitio web, buscando elementos que puedan tener en común y que puedas usar en la comunicación.

3. Aborda las quejas

No es la tarea más agradable; sin embargo, los estudios sugieren que la mayoría de los clientes que expresan quejas coherentes estarán dispuestos a realizar nuevamente negocios contigo si eres capaz de solucionar su problema satisfactoriamente la primera vez.



Cuando recibas una queja con fundamentos, toma el control de la situación reconociendo y resolviendo el problema y estableciendo un diálogo enfocado en la solución hasta que el cliente pueda volver a un estado de satisfacción.

4. Utiliza lenguaje positivo

La comunicación escrita en internet puede dar lugar a interpretaciones muy diferentes dependiendo de quién la lea. Para evitar problemas de malas interpretaciones que suenen ofensivas, negativas o poco productivas, utiliza siempre lenguaje positivo enfocado en hacer sentir bien al lector.

Enfócate en el aspecto positivo de cada problema, como en este ejemplo:

- **Lenguaje negativo:** “El envío del producto no será posible debido a que no hay stock hasta el mes que viene.”
- **Lenguaje positivo:** “El producto para el que solicitó envío estará disponible a partir del mes que viene. Si así lo desea, registraremos su orden ahora y se lo enviaremos tan pronto llegue a nuestro inventario.”

5. Asegura con paciencia la calidad de tu servicio

Las personas siempre quieren las cosas rápido y este es efectivamente un elemento relevante a considerar. Sin embargo, cuando se trata del servicio que una empresa le brinda a su consumidor, los clientes expresan, la gran mayoría de las veces, que la **calidad del servicio** es sumamente más importante que su velocidad.

Por lo tanto, no descuides la agilidad de tu atención al cliente, pero siempre tómate el tiempo necesario considerando la calidad de tu servicio, por encima de la rapidez.

6. Finaliza la conversación con un problema resuelto

Los clientes esperan que al obtener tu atención sus problemas sean resueltos, eso significa que cualquier otro tipo de desenlace generará clientes insatisfechos.

Al establecer una conversación con el usuario que busca la solución a un problema, resolverlo es crítico para contar con su satisfacción, ya que al hacerlo demostrarás que de hecho te importa solucionar su problema, que estás dispuesto a trabajar para solucionarlo y que confías en que si él dice que “hay algo mal” entonces hay algo mal.



Consigue clientes felices terminando cada una de tus conversaciones con tus clientes diciendo “eso era todo, gracias”.

7. Apártate de su camino (oportunamente)

Lo que buscas con un buen servicio hacia tus clientes es la grata experiencia de cada uno de ellos al interactuar con tu empresa, eso está claro. Algunos clientes, sin embargo, prefieren tomar las riendas y basarse en contenido como tutoriales, guías y preguntas frecuentes para solucionar sus problemas ellos mismos antes de llamar o contactarte.

Este tipo de usuarios está en aumento hoy en día, así la efectividad de la experiencia web se vuelca cada vez más hacia la calidad del contenido valioso.

Cuando determines qué canales de atención al cliente son más adecuados para ofrecer un servicio oportuno y satisfactorio, no olvides considerar a aquellos que prefieren usar tu contenido como otra forma de servicio.

8. Demuestra interés y agradecimiento

Si un cliente mostró interés en tu negocio, se acercó, dedicó tiempo e invirtió dinero en el mismo, lo peor que puedes hacer es demostrar indiferencia.

Demuestra que para tu empresa el interés de tus clientes no pasa desapercibido. A veces con pequeños gestos puedes demostrar tu aprecio y así darle a entender al usuario que vale la pena acercarse a ti.

Existen muchas formas de mostrar agradecimiento sin comprometer el presupuesto con grandes gastos. La idea es brindar un gesto que deje un buen recuerdo o agradable impresión, como podría ser una carta de agradecimiento escrita a mano. En un mundo tan digitalizado, una atención de puño y letra, dedicada especialmente al cliente, puede ser una agradable experiencia.

9. Invierte en un gran servicio

Ofrecer un servicio al cliente de calidad debe ser para una empresa mucho más que un valor, debe ser una cultura practicada constantemente y mantenida por todos los empleados de la compañía.

La calidad de tu servicio nunca sobrepasará la calidad de quienes lo proveen, así que si deseas ofrecer las mejores experiencias, enfócate en capacitar a tu personal dándole las herramientas y tácticas necesarias para crear un equipo efectivo, capaz de interactuar con tus clientes y dejarlos felices.

Es necesario que tu equipo cuente con un plan a seguir en situaciones que puedan presentarse con tu clientela; es decir, deben contar con una guía de lineamientos que les indique cómo actuar frente a diferentes problemas que puedan surgir. Así por ejemplo, si un usuario se queja porque el precio del producto no refleja un descuento que habías ofrecido, tu empleado deberá saber qué hacer para resolver la situación.



No dejar a tu equipo de atención al cliente a la deriva es fundamental para convertir el buen servicio al cliente en una forma de ser para tu empresa.

10. Escucha a tus clientes

Finalmente, nunca dejes de escuchar qué tienen para decir tus clientes de ti. Esta retroalimentación es información de primera para reconsiderar estrategias y ajustar la forma en que aboradas a tu audiencia en internet.

Crea campañas de correos electrónicos, encuestas, entrevistas e interacciones en medios sociales para invitar a tu audiencia a responder unas preguntas, compartir su opinión y determinar si tu servicio al cliente es satisfactorio o necesita alguna modificación.

Hacer esto no solo te brindará información de calidad que puedes usar para trazar nuevas estrategias, sino que será una demostración de confianza de tu empresa hacia tus clientes, los cuales verán que sus opiniones son importantes para ti al momento de reconsiderar tu forma de actuar en línea.

Recuerda que para ofrecer un buen servicio, enfocarse en el cliente a toda hora es clave para establecer una comunicación que rompa las barreras digitales y permita mantener una conversación genuina con tu audiencia.