

## *La atención al cliente es clave ...*



... para meterse en el bolsillo al cliente y retenerlo con un poco de suerte para siempre.

Sin embargo, los servicios de atención al cliente de las marcas (y los agentes que hay detrás) despiertan a menudo en el consumidor más odio que otra cosa.

Pero, ¿por qué supura odio el consumidor por los servicios de atención al cliente de las empresas? Básicamente por las razones que enumera a continuación la empresa de software [Provide Support](#) en la siguiente infografía:



### **1. Falta de conocimiento**

El 84% de los consumidores confiesa su frustración cuando un agente de atención al cliente desconoce la información que le ha solicitado previamente.

## 2. Poca o nula honestidad

Proporcionar al consumidor información engañosa es para el consumidor motivo de “divorcio”.



## 3. No asumir errores

Al consumidor le saca lógicamente de sus casillas que las agentes de atención al cliente sean incapaces de reconocer los errores de las marcas a las que representan.

## 4. Ausencia de amabilidad

El 73% de los consumidores confiesa que ama a las marcas (más o menos) en función de la amabilidad de sus agentes de atención al cliente.



## 5. No escuchar



La escucha activa es una de las cualidades más importantes que debe atesorar un agente de atención al cliente

## 6. Hablar demasiado

El 72% de los consumidores afirma que lo mejor que puede hacer una empresa para proporcionarle un buen servicio al cliente es respetar y

valorar su tiempo. Razón de más para no saturar al consumidor con un exceso de información (que lógicamente le roba tiempo).

### **7. No disculparse**

Una disculpa sincera es la mejor forma de aplacar la ira de un cliente enfadado.

### **8. No hacer preguntas**

El consumidor desea que los agentes de atención al cliente hagan más preguntas y hagan menos presuposiciones (carentes de fundamento).

### **9. Utilizar jerga**

Los agentes de atención al cliente no deben dar por sentado que el consumidor está familiarizado con la jerga de tipo técnico utilizada por la empresa.

### **10. Abusar de los guiones**

Las respuestas guionizadas son un excelente apoyo para los agentes de atención al cliente, pero a ojos del consumidor están inevitablemente huérfanas de autenticidad.

### **11. Discutir con el cliente**

Polemizar con el cliente, tenga o no razón, es el camino más corto para perderle de vista para siempre.

### **12. No mostrar empatía**

No siempre es posible, pero los agentes de atención al cliente deben intentar ponerse en los zapatos del consumidor.



### 13. Falta de educación



El 66% de los consumidores se sienten frustrados cuando tienen que lidiar con empleados groseros y maleducados.

### 14. No cumplir las promesas

El 95% de los consumidores se toma la molestia de hablar a los demás de sus malas experiencias con las marcas. No cumplir sus promesas puede salirles caro, muy caro, a las empresas.



### 15. Asumir (erróneamente) que el cliente jurará fidelidad eterna a las marcas

El 62% de los consumidores tiene el firme convencimiento de que sus marcas favoritas no hacen todo lo posible para recompensar su fidelidad.

Fuente :

<https://www.marketingdirecto.com/marketing-general/marketing/15-pecados-casi-mortales-cometen-servicios-atencion-cliente>