

Reciben más de 100 mil llamadas de quejas de consumidores en el sector retail en picos de demanda

- *Los canales más solicitados por el sector retail son: WhatsApp, Facebook, Chat y Mail.*
- *Con la integración de CX, las marcas pueden alcanzar más del 90% de satisfacción en usuarios.*

Ciudad de México, 09 de diciembre de 2021.- Atento -compañía global especializada en Experiencia al Cliente (CX)- detectó que durante este cierre de año debido a momentos estratégicos de ventas como Buen Fin, Black Friday o las épocas navideñas más de 100 mil llamadas de quejas puede recibir una compañía por parte de consumidores durante un mes, lo que significa un incremento del 70% con respecto a otros periodos del año.

Para controlar estos picos en la demanda, atender las inquietudes de los consumidores y crear experiencias memorables, la industria de experiencia al cliente es clave. Para lo cual, los centros de contacto están en constante actualización mejorando su productividad, eficiencia e innovación para satisfacer las exigencias actuales y emergentes.

El crecimiento estimado del retail en el sector de experiencia al cliente se prevé que sea de 9.1% para el próximo año lo que equivale a más de 104 millones de dólares, de acuerdo con Frost&Sullivan¹. Las compañías dedicadas a proveer servicios de atención al cliente se han adaptado a los nuevos hábitos del consumidor que han generado los efectos de la pandemia COVID-19, transformando los servicios e innovando en las soluciones tecnológicas.

Derivado del escenario actual, empresas del sector retail incorporaron o incrementaron el eCommerce donde tuvieron que adaptar diferentes opciones de interacción con sus usuarios y en los cuales la experiencia del cliente debe ser cada vez más personalizada a favor de sus necesidades.

“El sector retail demanda la creación de experiencias únicas al consumidor donde los pequeños detalles son los que marcan la diferencia. En Atento México nuestro propósito es brindar al usuario un trato personalizado que supere sus expectativas de calidad en cada paso del proceso. Por lo cual, apostamos por la innovación de nuevas tecnologías para garantizar a los usuarios del servicio una atención eficiente y de alta calidad.” comentó Alejandro Godfrey, Delivery Director.

Compañías pertenecientes a la industria minorista pueden alcanzar más del 90% de satisfacción en los usuarios de las marcas al incorporar a sus estrategias de atención al cliente los canales adecuados. En el sector, los canales más populares para obtener resultados satisfactorios y que cubran las demandas de los clientes son: WhatsApp, Facebook, chat y mail.

Este sector es uno de los que mayor crecimiento tiene en cuestión de CX, seguido del financiero y telecomunicaciones. En Atento, el servicio más solicitado por este tipo de empresas es sin duda, atención a clientes, esto se debe al uso correcto y la implementación adecuada de sus herramientas

¹ Frost & Sullivan White Paper: Automation and Work-at-Home Transforming the Customer Experience Outsourcing Services Market in Latin America and the Caribbean, Forecast to 2025.

tecnológicas, las cuales logran reducir tiempos de espera, automatizar procesos y aprovechar todos los recursos para satisfacer a los clientes.

Por otro lado, los canales digitales cada día son más utilizados ya que la experiencia al cliente se vuelve más personalizada e inmediata, algunas ventajas con la integración de estas soluciones en sus operaciones son: mayor facilidad para el desarrollo de estrategias de marketing en sus actividades, más exposición de la gama de productos e información de ellos, no existe limitación horaria, entre otros. Asimismo, brindan mayores beneficios a los usuarios finales, por ejemplo, realizar una compra más rápida, segura, sin barreras geográficas y con atención continua para brindar una experiencia de compra satisfactoria al usuario.

La importancia de contar con una estrategia de CX se ha convertido en un diferenciador competitivo para las compañías de retail. Los consumidores actuales exigen inmediatez y calidad en sus interacciones con las marcas y esto se ha vuelto parte de la experiencia de compra. Sin duda, contar con un equipo preparado para los desafíos que se puedan presentar en periodos de sobredemanda son clave para impulsar la experiencia de cliente como elemento de fidelización y recompra del usuario.

Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información www.atento.com

Relación con medios

press@atento.com

Contacto Atento

