

Herramientas de satisfacción de cliente: Midiendo el camino al éxito

Las **herramientas de satisfacción** son los recursos que deben utilizar las empresas para conocer a fondo ciertos datos de sus clientes que son fundamentales a la hora de la toma de decisiones sobre sus servicios o productos.

73% de los consumidores espera que las compañías entiendan sus necesidades particulares y sus expectativas.

Datos Reporte "State of the Connected Customer." - Salesforce 2023.



El 61% de los consumidores pagarán al menos un 5% más si les garantizan una buena Experiencia de Cliente.

Datos Reporte "11 key things consumers expect from their brand experiences today." - Emplifi 2024.

Utiliza las **herramientas de satisfacción** para:

Recolectar

Medir

Analizar

DATOS VALIOSOS DE TUS CLIENTES



Brindar al cliente la experiencia de calidad que se merece:

Personalizada

Amigable

Informada

Tres acciones claves al utilizar herramientas de satisfacción:

1

Llevar a cabo encuestas:

Éstas son muy útiles para recolectar datos la satisfacción de los clientes.

2

Utilizar indicadores cuantitativos:

Solo así se puede medir la satisfacción objetivamente.

Algunos ejemplos son el CSAT (Customer Satisfaction Score) y el NPS (Net Promoter Score).

3

No pasar por alto el feedback y los comentarios:

Los clientes de hoy comparten información muy importante sobre su experiencia de compra a través de sus redes sociales, y páginas o aplicaciones de reseñas.

También suelen comunicarse vía correo electrónico, mensajería instantánea o el mismo website de la empresa, especialmente para comunicar insatisfacciones o necesidades.

Soluciones Atento:

La correcta aplicación de estas herramientas es definitiva para alcanzar el éxito. Es por eso que el Customer Experience de tu empresa debe estar en manos de expertos, que entreguen las soluciones más adecuadas, estudiadas y personalizadas, para cada etapa del ciclo de vida de la relación con el cliente.

En Atento integramos la tecnología avanzada propia de la era digital, con experiencia y el talento que hemos recopilado a lo largo de décadas de trabajo.

Permítenos evolucionar el CX de tu empresa, e impulsar la satisfacción de tus clientes.

¡Agenda una cita!



Chatea con nuestro equipo



Visita nuestro Sitio Web

ATENTO