



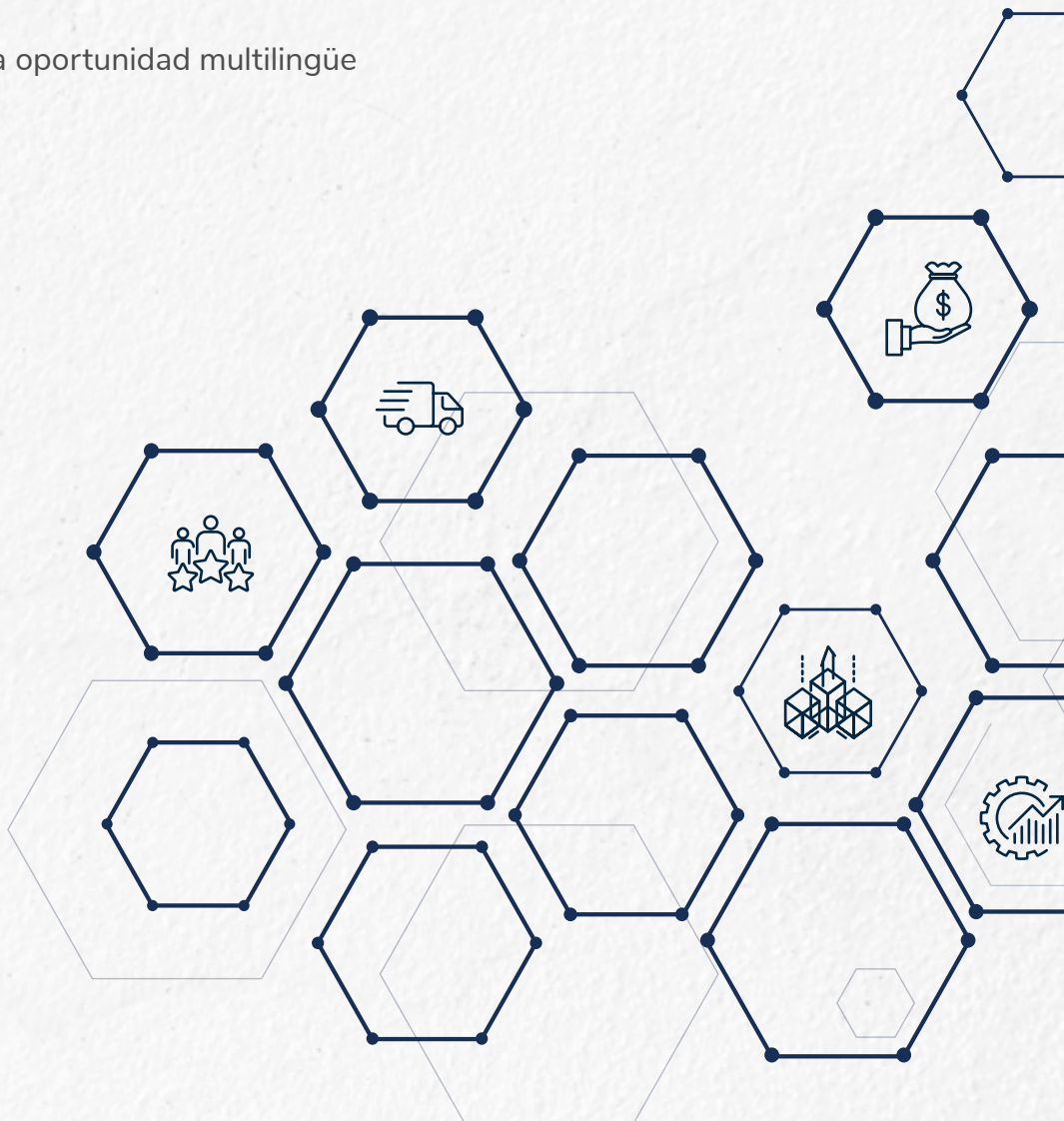
Centros multilingües: **Ganar la lealtad de los clientes en un mundo culturalmente diverso**

UN ARTÍCULO DE FROST & SULLIVAN



TABLA DE CONTENIDOS

- 3** La diversidad lingüística desafía una gran experiencia del cliente
- 4** La propuesta de los Hubs Multilingües
- 7** El trabajo remoto permite atraer y retener talento
- 8** Ubicaciones clave para centros multilingües
- 10** Atento apuesta por la oportunidad multilingüe
- 13** La última palabra





¿Tus clientes hablan varios idiomas? ¿Alguna vez te has preguntado cómo proporcionar de manera eficiente una experiencia de cliente (CX) superior a una comunidad internacional de consumidores, mientras mantienes los costes bajo control? Los centros multilingües podrían ser la respuesta que estás buscando.

La diversidad lingüística desafía una gran experiencia del cliente

Un número cada vez mayor de organizaciones tienen presencia en varios países y necesitan gestionar las relaciones con los clientes que hablan diferentes idiomas. Esto puede crear desafíos significativos para ofrecer una experiencia coherente en todas las ubicaciones y canales, y para adoptar un enfoque de gestión rentable y unificado.

Este desafío es especialmente complejo en la Unión Europea, que tiene 24 idiomas oficiales y se prepara para una década de expansión. La organización podría incluir a Ucrania, Moldavia y Georgia, así como a otros seis países de los Balcanes Occidentales, lo que aumentaría esta cifra a cerca de 30. En toda Europa, se estima que el número total de lenguas asciende a 236.ⁱⁱⁱ

Además, la actividad económica en esta región va en aumento. Según el Fondo Monetario Internacional, el crecimiento del producto interno de la Eurozona exhibirá tasas de crecimiento positivas en los próximos años. Si bien solo creció un 0,5% en 2023, se espera que la tasa aumente al 0,9% en 2024 y al 1,7% en 2025. Esto está dando lugar a un repunte del consumo privado, a la entrada de inversiones y a la entrada de empresas en nuevos mercados y a la ampliación de su base de clientes.

En el mundo de los negocios de hoy en día, los competidores están a solo un clic de distancia y consolidar la lealtad del cliente se ha convertido en una difícil tarea. Las empresas ya no pueden permitirse el lujo de ofrecer un servicio de atención al cliente mediocre, ya que se enfrentan al peligro inminente de perder clientes frente a la competencia. De hecho, tres de cada cuatro empresas creen que la creación de presencia de marca y lealtad del cliente es muy importante o crucial para su organización en los próximos dos años, según la encuesta de Frost & Sullivan IT Decision Makers.ⁱⁱⁱ



Es por eso por lo que las empresas deben asegurarse de encontrarse con los consumidores dónde, cuándo y cómo quieran. Interactuar con los clientes en su idioma nativo puede aumentar sustancialmente las tasas de satisfacción y retención. Investigaciones muestran que el 74% de las personas cambiaría a un proveedor alternativo que comercialice productos o servicios en su idioma nativo, y el 73% sería leal a una marca que ofrezca soporte de la misma manera. Además, el 90 % de las personas en la Unión Europea prefieren acceder a los sitios web en su propio idioma y el 44 % siente que les falta información debido a las barreras lingüísticas. Conectar con los clientes en sus propios términos es esencial para crear experiencias personalizadas y empáticas, y cimentar relaciones a largo plazo con ellos.



La propuesta de los Hubs multilingües

Un enfoque para proporcionar interacciones con los clientes en el mismo idioma es tener agentes en cada ubicación donde se encuentran los consumidores. Sin embargo, esta estrategia puede ser prohibitivamente costosa debido a la necesidad de gestionar múltiples operaciones en diferentes países y los cargos asociados con la contratación de agentes en ubicaciones de alto coste (como el Reino Unido, Alemania y Francia). Además, tener una gestión unificada con operaciones dispersas en todo el mundo añade complejidad y puede generar más gastos.

Un enfoque alternativo y más eficaz es establecer centros multilingües en ubicaciones de menor coste, donde los agentes nativos interactúan con los clientes en su idioma local. Estos centros permiten a las empresas con presencia global ofrecer una experiencia unificada de forma rentable. Al consolidar los servicios en una unidad centralizada, las organizaciones pueden optimizar las operaciones y mejorar la eficiencia sin dejar de satisfacer las necesidades lingüísticas de diversas bases de clientes.





Algunas de las principales ventajas de los centros multilingües son:



Satisfacción y lealtad del cliente:

Tres cuartas partes de las personas son más propensas a volver a comprar una marca si la atención al cliente está en su idioma. Al emplear hablantes nativos que entienden los matices culturales, las empresas pueden comunicarse con los clientes en su lengua materna, aumentando la satisfacción del cliente y ganándose su confianza y lealtad. ^{vi}



Servicio eficiente y coherente:

Centralizar las operaciones en una sola ubicación para servir a diferentes regiones facilita la entrega de una CX consistente y fluida en todos los ámbitos.



Diferenciador competitivo:

Proporcionar una CX superior es un diferenciador más poderoso que el precio o el producto. Los centros multilingües permiten a las empresas ofrecer una experiencia fluida y personalizada a sus clientes, diferenciándose de la competencia.



Ahorro de costes:

En un entorno en el que las presiones de reducción de costes están aumentando en todas las industrias, los centros multilingües pueden ser una manera de eficientar el negocio. Al establecer un único centro y contratar empleados en ubicaciones de menor coste, las organizaciones pueden obtener ahorros sustanciales.



Utilización eficaz de recursos:

Los centros multilingües permiten a las empresas centralizar las operaciones y aprovechar los recursos existentes, incluidos el talento humano, la gestión y los equipos de TI, sin necesidad de varias unidades.





Las empresas con visión de futuro están aprovechando el soporte multilingüe para obtener un valor tangible para los clientes de todo el mundo. De hecho, los centros multilingües se han convertido en una gran oportunidad para los proveedores de servicios de CX (CXM). Frost & Sullivan estima que el mercado de CXM en Europa alcanzó los 21,62 mil millones de euros en 2023 y prevé que alcance los 24,44 en 2029, exhibiendo un CAGR del 2,1% durante este período. Además, de acuerdo con la encuesta de Frost & Sullivan para Responsables de la Toma de Decisiones de TI, la prestación de soporte multilingüe es la principal razón para la externalización.

Por qué tercerizar las operaciones de centros de contacto? - Europa



Fuente: Frost & Sullivan ^{vii}





El trabajo remoto permite atraer y retener talento

La industria de CX fue una de las pioneras en adoptar modelos de trabajo híbridos. La implementación exitosa de operaciones remotas produce beneficios significativos, incluido el aumento de los ingresos y la productividad, la reducción de costes y un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal para los empleados. Este equilibrio a menudo se traduce en menores tasas de absentismo, entre otros resultados positivos.

Además, el trabajo remoto amplía el grupo de talentos al atraer a personas que no pueden o no quieren desplazarse. También permite a las empresas contratar empleados con las habilidades lingüísticas, técnicas necesarias para cada puesto.

BENEFICIOS DE CONTRATAR EMPLEADOS REMOTOS - Europa



Fuente: Frost & Sullivan^{viii}





El trabajo híbrido resulta especialmente ventajoso para las empresas que ofrecen servicios multilingües, ya que permite el acceso a agentes que dominan idiomas específicos sin necesidad de establecer centros de contacto en cada ubicación. Tener empleados remotos, permite a las organizaciones establecer operaciones virtuales multilingües en ciudades estratégicas, mejorando las experiencias de los clientes orientadas al idioma.



Sin embargo, fomentar el compromiso entre los trabajadores remotos puede plantear desafíos. Para promover la productividad y el sentido de pertenencia, las empresas pueden establecer pequeños centros físicos donde los empleados deslocalizados puedan reunirse para colaborar, formarse, o realizar actividades sociales.

Ubicaciones clave para centros multilingües

Varias ciudades se destacan como lugares ideales para establecer centros multilingües debido a su diversidad cultural, población altamente cualificada y capacidad para ofrecer talento competitivo a precios rentables. Entre estas ciudades se encuentran:

Valencia ofrece una atractiva combinación de clima favorable, excelente gastronomía, bajos niveles de contaminación y una ubicación costera estratégica a lo largo del Mediterráneo. En 2022, la ciudad contaba con 343.093 residentes extranjeros, lo que supone aproximadamente el 43,29% de la población. Además, Valencia es conocida por sus prestigiosas universidades, lo que la convierte en un imán para estudiantes nacionales e internacionales. Este rico grupo de talentos hace de Valencia un lugar excepcional para la búsqueda de agentes altamente cualificados que dominan varios idiomas. [ix x xi xii](#)





Barcelona está experimentando un aumento de la diversidad. El Ayuntamiento ha reportado un notable aumento del 7,8% en el número de residentes con nacionalidad extranjera empadronados en enero de 2023. Además, un 31,3% de la población total de la ciudad nació en otro país. Con residentes procedentes de 177 nacionalidades diferentes, Barcelona se ha convertido en un centro cosmopolita, lo que la convierte en un destino ideal para establecer operaciones multilingües en Europa.^{xiii}



Porto, la segunda ciudad más poblada de Portugal, ofrece un coste de vida más bajo en comparación con otras muchas ciudades europeas, lo que la convierte en una opción competitiva para establecer un centro multilingüe. Con numerosas universidades, Porto es el hogar de una importante población de residentes internacionales que dominan idiomas como inglés, francés, español, italiano y alemán.^{xiv}

Casablanca, la ciudad más grande de Marruecos y situada a solo 80 km de la capital del país, es conocida como el centro económico y comercial de Marruecos. Más allá de su homónimo cinematográfico, Casablanca cuenta con un rico tapiz de influencias históricas y una población diversa que domina idiomas como el francés, el español y varios dialectos del árabe. Su coste de vida relativamente bajo mejora aún más su atractivo como una ubicación privilegiada para la contratación de personas que dominan una variedad de idiomas a precios competitivos.^{xv}



Budapest, la capital de Hungría, se ubica como la novena ciudad más poblada de la Unión Europea, lo que brinda acceso a una importante población en búsqueda de trabajo. Sede del Instituto Europeo de Innovación y Tecnología y de varias prestigiosas academias tecnológicas, la ciudad es famosa por talento experto en tecnología. Con una multitud de idiomas hablados en Budapest, incluidos el inglés, el alemán, el húngaro y muchos otros como el armenio, el búlgaro y el rumano, la ciudad emerge como un destino clave en toda Europa para el apoyo multilingüe.



Atento apuesta por la oportunidad multilingüe

La experiencia multilingüe del cliente es clave para ofrecer un soporte de primer nivel. El uso de expertos en experiencia de cliente que hablen idiomas nativos garantiza que todas las comunicaciones sean claras y concisas y adaptadas a la cultura de cada usuario. Esto mejora la lealtad del cliente final.

La propuesta de valor de Atento se basa en 4 fortalezas:



Flexibilidad y personalización ágil para diferentes mercados:

A través de sus Hubs Multilingües, las marcas pueden expandir rápidamente sus operaciones, y llegar a una audiencia más amplia, superando las barreras idiomáticas y culturales, y sin necesidad de contratar y capacitar a nuevo personal interno experimentado en CX. Además, proporcionar soporte en el idioma nativo del cliente demuestra un compromiso con su satisfacción, lo que puede resultar en una mayor lealtad y retención.



Mejor CX respaldada por la automatización:

Aprovechar la Inteligencia Artificial Generativa, el Aprendizaje Automático (ML), la Automatización Robótica de Procesos (RPA) y otras herramientas de CX es una gran oportunidad para las marcas que buscan ofrecer experiencias omnicanales fluidas, las 24 horas del día, en los idiomas y canales que mejor funcionan para sus clientes.



Gestión centralizada de varios países:

Una sola ubicación reduce la exposición de una marca a las diferencias regulatorias transfronterizas, permite aprovechar el talento diverso y multilingüe para prestar servicio en diferentes mercados (cada día, hay más personas que hablan 3 o más idiomas), además de ofrecer un entorno en el que la adaptabilidad de los equipos de CX a los cambios en procesos, productos, mensajes comerciales o de atención técnica vayan mucho más acompañados.



Rentabilidad:

Al centralizar las operaciones de CX en un único lugar, las marcas obtienen eficiencias en costes muy relevantes, que se materializan a través de la alta especialización, mayores productividades por multiskil idiomático y, no menos importante, por talento muy diverso que reside en localizaciones en Europa del Este y el Norte de África muy atractivas en costes.



Y ¿cómo garantiza Atento su propuesta de valor para ofrecer un servicio Multilingüe de Atención al Cliente de calidad? A través de 3 estrategias muy claras en cuanto a Personas, Tecnología y Personalización de la Experiencia:



Selección y Capacitación del Personal “Employee Journey”

Contratar y capacitar a personal multilingüe con habilidades interculturales para garantizar una comunicación efectiva y empática. En Atento, a través de **Digital Recruiting**, se aseguran de ofrecer un modelo de contratación digital, seguro y eficiente. A través de IA mejora la preselección para encontrar los perfiles que mejor se ajusten. Además, su modelo de recruiting y selección predictiva genera 5 veces mayor productividad y una asertividad mayor al 80% en el perfil y una mejora de 4pp en la rotación temprana. Un proceso que utiliza la tecnología al servicio de las personas, atrayendo nuevos perfiles que encajen mejor con las necesidades específicas de cada empresa.



Implementación de Herramientas Tecnológicas

La compañía reimagina el Customer journey entrelazando soluciones tecnológicas avanzadas e interacciones humanas estratégicas para ofrecer una experiencia de marca mejorada y personalizada. Atento, utiliza herramientas de traducción automática, chatbots multilingües y plataformas omnicanales, servicios innovadores, agentes virtuales avanzados y voz, para optimizar la comunicación en diferentes idiomas. Dispone de un Bot conversacional propio – **Xtrabot**, esta plataforma patentada ofrece una solución eficiente para automatizar llamadas y flujos de servicio a través de varios canales. Con Xtrabot, puede optimizar las interacciones con los clientes utilizando herramientas de procesamiento de lenguaje natural e inteligencia artificial. Además, las **Soluciones de IA** reducen significativamente los tiempos de resolución de casos en un 50%, lo que mejora la satisfacción del cliente en un 12% y obtiene una tasa de resolución de BOT de chat de 65%, logrando niveles nunca antes vistos de satisfacción del cliente y eficiencia operativa.



Personalización de la Experiencia del Cliente

Adaptar los servicios según las preferencias lingüísticas y culturales de los clientes para ofrecer una experiencia personalizada y relevante. Atento transforma el Customer Journey, a partir de su enfoque consultivo diseñado para mejorar la Experiencia de Cliente. A través de su metodología de **Consultoría CX**, Atento se sumerge en la marca, realizando un exhaustivo análisis de mercado, descubriendo su fortalezas y oportunidades a través de una extensa investigación de mercado. Examina cada interacción entre su negocio y sus clientes e identifica áreas críticas para mejorar. Dispone de equipos multifuncionales para evaluar todo el ecosistema de CX y crea una hoja de ruta de transformación personalizada y centrada en el cliente y adaptada a las necesidades de su negocio. Todo ello, con un compromiso en la búsqueda de eficiencias a través de estrategias sostenibles que garanticen la rentabilidad y el crecimiento.

La experiencia de Atento en Consultoría CX:

+ 370

Proyectos
entregados

30%

Aumento de
ventas

22%

de mejora en la
productividad

20%

de reducción de
costes operativos

Por último, y no menos importante, tener alianzas con Partners líderes en servicios y soluciones de transformación digital, consultoría y reingeniería empresarial como Tech Mahindra junto con el liderazgo de Atento en capacidades de CX, proporciona un conjunto completo de soluciones y servicios de transformación y externalización de procesos de negocio (BTO) en más de 50 idiomas.

Con la diversidad en su núcleo, Atento lidera la próxima generación de servicios de experiencia del cliente combinando el poder de la tecnología con el toque humano.



La última palabra

Estar a la altura de las expectativas de los clientes es un desafío universal en todas las industrias. En una era de rápida innovación tecnológica, en medio del ruido que rodea el impacto de la IA en el panorama de la experiencia del cliente, es crucial recordar la profunda influencia de las emociones de los clientes. La forma en que haces sentir a tus clientes puede fidelizarlos, aumentar las tasas de conversión y retención.

No hay mejor manera de crear una conexión entre su marca y sus clientes que hablar con ellos de la manera en la que esperan. Acercarse a ellos en su lengua materna puede dar lugar a conversaciones verdaderamente empáticas, en las que el toque humano irreplicable puede llevar la experiencia del cliente al siguiente nivel.

Sin embargo, las organizaciones deben abordar estos desafíos de manera rentable y, por lo tanto, deben aprovechar el poder de los centros multilingües. Estos impulsan una mayor satisfacción y lealtad del cliente, una CX eficiente y fluida, y una ventaja competitiva para las empresas. Para prosperar en un mundo multicultural, las empresas deben comprender la importancia de una experiencia multilingüe y ofrecerla.





Endnotes

- i <https://www.theguardian.com/commentisfree/2023/sep/20/europe-languages-english-democracy-guardian-digital-edition>
- ii <https://www.dw.com/en/eu-enlargement-is-the-bloc-ready-for-new-members/a-66975546>
- iii Frost & Sullivan. (2024). “Contact Center IT Decision Makers Survey”. Question: “How important are the following customer experience priorities to your organization over the next two years?”
- iv <https://unbabel.com/wp-content/uploads/2023/07/highlights-the-unbabel-global-multilingual-cx-report-2021.pdf>
- v <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/880>
- vi <https://csa-research.com/Blogs-Events/CSA-in-the-Media/Press-Releases/Consumers-Prefer-their-Own-Language>
- vii Frost & Sullivan. (2024). “Contact Center Decision Makers Survey”. Question: “Why are you outsourcing your contact center operations?”.
- viii Frost & Sullivan. (2022). “Navigating Digital Transformation in Contact Centers – A Customer Perspective, Global, 2023 to 2024”.
- ix <https://azbigmedia.com/lifestyle/travel/everything-you-need-to-know-about-the-valencia-education-system/>
- x <https://www.studying-in-spain.com/moving-to-spain/top-student-cities-in-spain-for-international-students/>
- xi <https://pegv.gva.es/es/temas/demografiaypoblacion/migraciones/extranjerosconcertificadoderegistrootarjetaderesidenciaenvigor>
- xii <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2903>
- xiii <https://www.barcelona.cat/internationalwelcome/en/noticias/record-figure-foreigners-now-account-for-23-6-of-barcelona-s-population-1313513#:~:text=The%20number%20of%20people%20with,31.3%25%20of%20the%20total%20inhabitants.>
- xiv <https://www.statista.com/statistics/1416178/portugal-rental-square-meter-price-by-region/>
- xv <https://casablancafinancecity.com/?lang=en>

YOUR TRANSFORMATIONAL GROWTH JOURNEY STARTS HERE

Frost & Sullivan's Growth Pipeline Engine, transformational strategies and best-practice models drive the generation, evaluation, and implementation of powerful growth opportunities.

Is your company prepared to survive and thrive through the coming transformation?

Join the journey. 