

# Atención al Cliente en e-commerce

Ideas y pautas



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

**TOTS  
A UNA  
veu**

**ivACE**  
INSTITUTO VALENCIANO DE  
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL



**UNIÓN EUROPEA**  
Fondo Europeo de  
Desarrollo Regional

*Una manera de hacer Europa*

“Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020”

# Índice

Atención al cliente en  
los e-commerce

Canales y tendencias

Gestión de incidencias

Gestión de emociones

Eficiencia y medición

Calidad VS productividad

Conexión con otros departamentos

Satisfacción empleado



# 1. Atención al cliente en los e-commerce

**Lenguaje no verbal** - inteligencia emocional. Cuidar el estilo, el tono : **reflejar el estilo de la marca**

Atención al cliente mediante **cualquier vía** ( teléfono, mail, chats, rr.ss...)

**Omnicanalidad** (puede empezar la consulta en un canal y terminar en otro)

**Unificar procesos y estilo** : todos los agentes atienden igual





# Organización del departamento

1

Por especialización VS agentes multidisciplinares. Depende del volumen del negocio.

3

**Interconexión** de empleados

2

**Software de atención al cliente:** ejemplo Zent.io (marketeer, zendesk, helpscout...)

4

En empresas pequeñas o con poco agentes → **Multidisciplinares**. Horario y cobertura



## Softwares de Atención al Cliente

The logo for Zendesk, featuring the word "zendesk" in a bold, lowercase, teal-colored sans-serif font.



## 2. Canales y tendencias



# Teléfono

Clásico pero nunca dejará de tener servicio. Hablar con alguien es más “**personal**” que un chat, chatbot, etc. **Click to call**



Tratar al cliente **usted**

Importancia de diseñar una centralita IVR. **No dar cascadas excesivas**. Frustración **Cobertura**.





## Ventajas e inconvenientes



Más personal, más fácil llegar al cliente, entendimiento, transmitir la marca



Necesitas la información al momento. Tiempo  
\*Antes de las llamadas salientes tener una **pauta de lo que voy a decir.**





# Correo electrónico

Comunicación más **“informal”**. Tratar al cliente de tú.

Lo más explicado para evitar nuevo contacto.

**Centralizado** mediante tipologías de e-mails.  
**Uso de plantillas**

Formulario contacto web



Documentación previa a la consulta. Posibilidad de adjuntar enlaces, imágenes...



No entendimiento o falta de información



# Chat en directo

Inmediatez. Lenguaje informal

Chatbots: inteligencia artificial. Procesos muy cerrados



Consulta rápida



Inmediatez, disponibilidad de agente





# WhatsApp



Consulta rápida



Inmediatez, disponibilidad de agente. [RGPD](#)

## Inmediatez.

Más común que chat, usuario más “acostumbrado”.

Posibilidad de hacer **pedidos**, consultas, adjuntar fotos, etc.

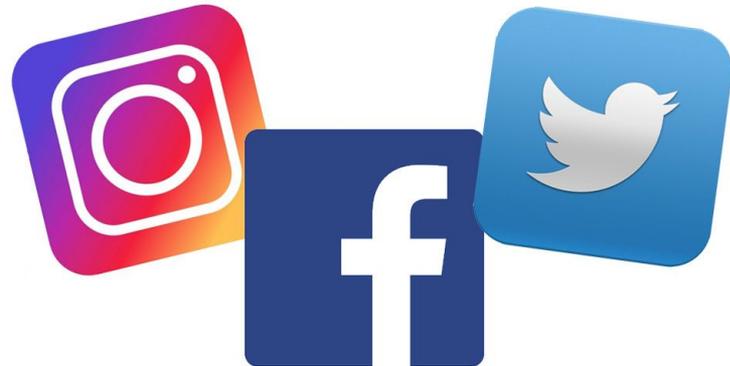




# Redes Sociales

Gestiones públicas (siempre respuesta) y escrito por privado.

**Nunca mostrar públicamente datos de clientes. No entrar en conflictos**



Cliente más familiarizado. Respuestas que pueden ayudar a otras personas. Imagen de marca



Perfil público, mucho cuidado con los comentarios. Inmediatez



# Videollamadas

Servicios muy “técnicos” ej: montaje de móviles

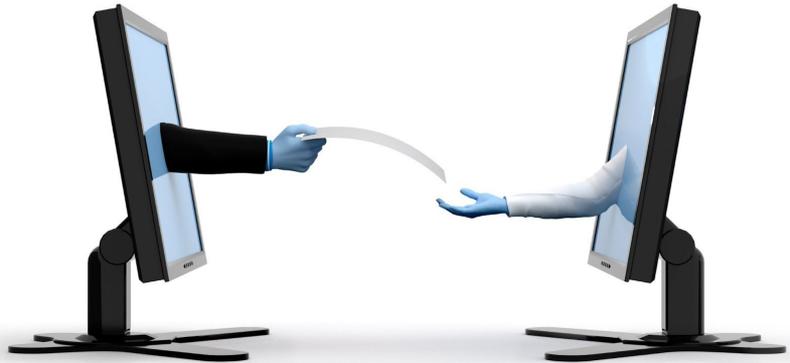
Compartir pantallas

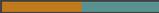


Personalización



Tiempo





## PAUTAS

Saludo y despedida. Presentación del agente.

Valoración de los usuarios : estadísticas, métricas : acciones

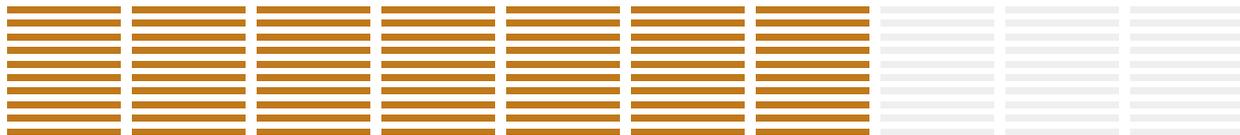
No querer abarcar todos los canales. Cobertura

Organizar el equipo en función del canal o prioridades. **Software ATC**

## Formas de contacto preferidas por los usuarios

\*\*El resto, por otros canales

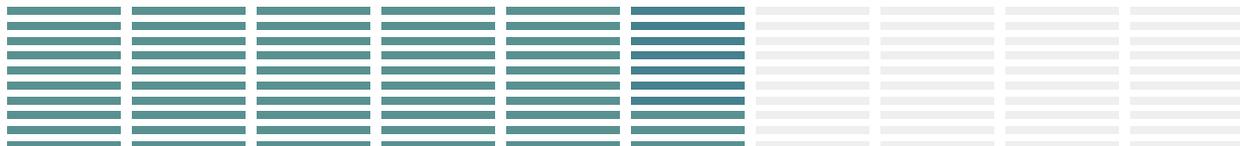
Teléfono



41%

Prefieren ser contactados por teléfono

E-mail



39%

Prefieren ser contactados por e-mail

### 3. Gestión de incidencias

El cliente no quiere explicaciones, quiere **solución**. No centrarse en el por qué del problema

- 01 | Conocer procesos de la empresa
- 02 | Respeto al cliente, mantener el tono, estilo.
- 03 | Mostrarse empático y resolutivo. TODO tiene solución
- 04 | Lo que digo, lo hago
- 05 | Guiar la llamada





## 4. Gestión de las emociones

01 | No tomar las reclamaciones como algo personal

02 | Agradecer los comentarios del cliente

03 | Sonrisa telefónica, empatía

04 | Manual de estilo - gestión de marca

05 | Tono de voz calmado

06 | Definir si se trata de tú o de usted

07 | Definir saludo y despedida



# Ejemplo real



Falta al respeto

No entendimiento

Falta empatía

Tono agresivo

Se muestra resolutivo

Respeto al cliente

Empatía, disculpas hacia el cliente

Nos centramos demasiado en el problema

Se toma la reclamación como algo personal

# 5. Eficiencia y medición



## Interacción por pedido/venta

Identificar otras tareas que no sean estrictamente interacciones.



## Interacciones

Saber cuántas interacciones está soportando el equipo (suma de llamadas, mails, chats..) a través de software de atc



## Interacciones por hora

Mejorar la cobertura

¿**Externalización** de lo más sencillo?



## 6. Calidad VS productividad

### Interacciones de calidad

Satisfacción llamada

Escucha a posterior

### Eficiencia

Establecer objetivos

### Rápido y bueno

No por ser más extenso se es  
mejor



## Encuestas satisfacción ATC

### Teléfono

- 01 | No más de 3-4 ítems
- 02 | En la misma llamada, no a posterior
- 03 | Breve



### E-mail

¿Esta información te ha sido útil?

Gracias Noelia Llorens Moreno por tu colaboración



¡Estupendo!   Bien   Mejorable

Enviado por Zent.io.



## 7. CONEXIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS

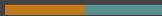
Escucha activa - **somos la voz del cliente**

Empoderar al empleado

Replantearse los procesos y gestiones

Si tenemos un alto % de reclamaciones por un motivo. **Replanteemos otra manera de hacer las cosas**





***“No dejes que tus procesos cambien  
el foco del cliente”***



# 8. Satisfacción empleado

- 01 | Medir la satisfacción del empleado
- 02 | Satisfacción cliente (NPS)
- 03 | Mayor satisfacción empleado = mayor motivación = mayor satisfacción cliente



## *Efecto espejo*



*"¿Y sí, en vez de empleados tuviéramos fans?"*

**Planeta Huerto**.es  
cultiva tu vida!



Noelia Llorens Moreno