



Redentor

LEARNING

Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente

En conclusión, el rol del asesor de servicio al cliente es crucial para cualquier empresa, ya que no solo mejora la lealtad y satisfacción del cliente, sino que también fortalece la reputación de la marca y asegura el éxito a largo plazo. Al cumplir con funciones esenciales como la atención de calidad, gestión de PQR, seguimiento post-venta, y escalamiento de solicitudes, y al desarrollar habilidades clave como la comunicación efectiva, empatía, resolución de problemas y adaptabilidad, los asesores pueden brindar una experiencia excepcional y mantener relaciones sólidas con los clientes, diferenciándose significativamente de otros roles como vendedores y recepcionistas.

Funciones y Habilidades del Asesor de Servicio al Cliente

Funciones Principales

- **Atención de calidad:** Proporcionar información rápida, eficiente y personalizada, brindando acompañamiento de inicio a fin.
- **Recepción y gestión de PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos):** Recibir y manejar las solicitudes de los usuarios con amabilidad y buena disposición.
- **Resolución de inquietudes y solicitudes:** Responder de manera clara y precisa a las preguntas de los usuarios, incluyendo detalles sobre productos y garantías.
- **Gestión de la base de datos:** Recopilar y actualizar la información de contacto, registrando interacciones e incidencias para un historial de usuario completo.
- **Seguimiento a la pre-venta y post-venta:** Acompañar al usuario desde la primera interacción hasta la compra, y realizar seguimientos post-venta para conocer su experiencia.
- **Seguimiento de la satisfacción del cliente:** Evaluar la atención brindada y la satisfacción con el producto.
- **Escalamiento de solicitudes:** Delegar solicitudes que sobrepasan las funciones del asesor a otros departamentos, asegurando soluciones oportunas.

Importancia del Asesor

- Permite construir relaciones sólidas con los clientes.
- Mantiene la lealtad del cliente.
- Mejora la reputación de la marca.
- Garantiza el éxito a largo plazo.



Habilidades Esenciales y Diferencias con Otros Roles



Habilidades Esenciales

Facilidad comunicativa: Dirigirse al cliente de manera asertiva.

Experiencia con el producto: Conocer el producto para brindar información precisa.

Empatía: Escuchar y comprender las situaciones que pueden frustrar a los clientes.

Madurez emocional y paciencia:
Manejar clientes difíciles con autocontrol.

Entusiasmo y buena actitud: Mantener una actitud positiva para mejorar la experiencia del cliente.

Gestión del tiempo: Brindar respuestas oportunas.

Resolución de problemas: Identificar y solucionar problemas de manera efectiva.

Adaptabilidad: Actualizarse con los cambios de la empresa para orientar al cliente.

Habilidades tecnológicas: Utilizar herramientas para agilizar procesos y sistematizar la información.

Habilidades interpersonales:
Comunicarse efectivamente, escuchar, interpretar y recibir información.



Diferencias entre Roles

Vendedor: Enfocado en impulsar ventas y orientar al usuario en el cierre de decisiones.

Recepcionista: Maneja solicitudes internas y externas, recibe personal y documentación, y orienta a los usuarios en la empresa.

Asesor de Servicio al Cliente:
Proporciona una experiencia integral, manteniendo relaciones cercanas con los clientes durante y después de cualquier situación.