

5 consejos para conectar con tu cliente de forma empática e inteligente

Conectar con el cliente, es ir más allá de establecer un contacto. Para conectarse de una manera diferente, es necesario ser empáticos, permitiendo que los clientes expresen su individualidad. La mejor manera de hacerlo, es proporcionar todos los canales de contacto que desean y necesitan. También es importante gestionar la atención inteligentemente, con una visión del futuro, identificando qué canales surgirán y cómo podemos incorporarlos fácilmente en nuestro negocio.

Acá, te dejamos 5 consejos para conectar con tu cliente de forma empática e Inteligente:

1 Practica la escucha activa

La escucha activa consiste en realizar un esfuerzo por oír, escuchar y comprender las palabras de nuestro interlocutor. En el caso de las empresas, el concepto de escucha activa hace referencia a atender con la mejor de las actitudes a nuestro cliente. Al poner interés en lo que estamos escuchando, podemos interpretar de manera más correcta y más fácilmente los mensajes que nuestros clientes nos comunican, tanto aquellos estrictamente verbales, como los que no lo son del todo.



2 Ponte en el lugar del cliente

La empatía es entender la necesidad y sentimiento del otro, es ponerse en su lugar para poder entender qué le sucede, qué requiere, qué siente y poder actuar de una forma más certera. Conecta con las necesidades que tiene y transmítele a tu cliente que lo comprendes.



3 Expresa el deseo sincero de ayudar

Utiliza expresiones sencillas para que el cliente comprenda que estás allí para ayudarlo y orientarlo. Hazle entender a tu cliente en todo momento, que tu principal objetivo es resolver sus necesidades, ofreciéndole múltiples opciones, para lograr aumentar su nivel de satisfacción y ganar su confianza.



4 Mantente cortés y amable

La cortesía es la reina del servicio. Un cliente puede cambiar de empresa, por precio, mejor producto o beneficios, pero por un mal servicio o atención no vuelve. Crea políticas de comportamiento y expresiones verbales estandarizadas, que consideren las emociones del cliente, sus motivos y garantiza la calidad del servicio y su mejora continua.



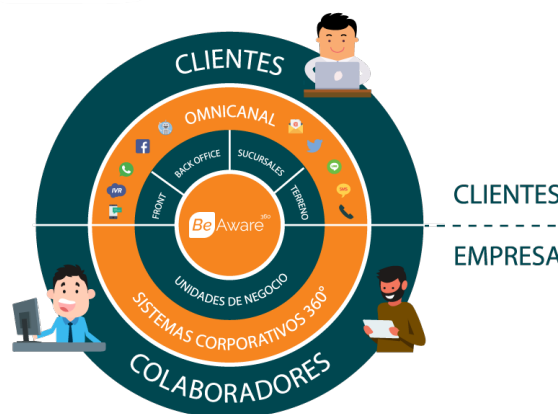
5 Averigua cuáles son las expectativas del cliente

Identifica cuales son las situaciones o resultados que tu cliente espera encontrar, al interactuar con tu empresa, tanto del tipo operativo como emocional. Esto te ayudará a hacer más eficiente tu dinámica de trabajo, crear vínculos a largo plazo y ser siempre parte de la solución a sus necesidades.



ACERCA DE BE AWARE 360®

La plataforma Be Aware 360® fue diseñada desde cero para aprovechar el verdadero poder y los beneficios de la nube. Captura y consolida las conversaciones de los clientes en un solo lugar, lo que facilita la detección de tendencias, la colaboración entre equipos y la resolución de problemas. Be Aware 360 ofrece a su empresa una solución completa de comunicación y compromiso con el cliente, para que pueda proporcionar una excelente experiencia al cliente y comprometer mejor a sus empleados.



Visítanos

www.beaware360.com

contáctanos: