

# CRMademanda

*Cuidado del Cliente*



## Cuidado del Cliente

Hoy en día la fidelización de clientes es una de las tareas que no escapa a ninguna compañía, por eso integramos a nuestra solución las herramientas necesarias para lograr un seguimiento detallado de cada cliente y así poder brindarle la atención personalizada que merece.

Cuándo Usted atiende a un cliente solo debe generar el informe histórico correspondiente al mismo y sabrá con exactitud quién es él, qué le gusta y que necesita, permitiendo esto personalizar la comunicación y estar siempre un paso delante de sus necesidades.

Por la rapidez y la calidad de su servicio pondrá al cliente feliz haciéndolo saber cuánto su empresa lo valora y logrando al mismo tiempo la lealtad del mismo.

- Manejo centralizado y compartido de los casos de cada cliente
- Conozca la frecuencia y los motivos por los que se produce cada incidente para así mejorar la calidad de sus servicios y productos
- Monitoree la calidad y sensibilidad de la atención al cliente

## Gestión de Casos

- Acceda a informes completos sobre las incidencias de cada cliente
- Explore nuevas soluciones para los asuntos sin resolver antes de que se conviertan en grandes problemas
- Supervise la efectividad y eficiencia en las respuestas para cada caso

### *Administración de cuentas y de casos integrados*

Permite asegurarse de que tanto Marketing como Ventas conoce el estado real de la cuenta para prevenir sorpresas en la próxima comunicación.

### *Distribución de casos*

Permite distribuir cada caso a la persona apropiada para asegurar la resolución oportuna.

## Seguimiento de incidencias

- Permite monitorear que los casos son atendidos según prioridades, estados y categorías
- Identifique la gravedad de los problemas y priorice la atención a cada cliente
- Asigne incidentes a cada empleado basándose en habilidades, experiencia y relación con la cuenta implicada

### *Prioridad de Incidencias*

Defina el nivel de la prioridad para cualquier incidente agendado. Asigne propiedades más altas para problemas más grandes o clientes más valiosos.

### *Seguimiento de resoluciones*

Siga los tiempos de resolución de problemas a través de las cuentas o los representantes de las mismas y defina recordatorios para asegurarse que las incidencias han sido atendidas rápidamente.

### *Ranking de Incidencias*

Califique las incidencias para conocer cuales son los motivos principales y poder prevenirlos en el futuro.

## Calificación de incidencias

- Sirva primero a su mejor cliente estableciendo prioridades en las incidencias respecto de las cuentas
- Mida y califique las respuestas de cada una de las personas o equipos de su empresa

### *Calidad en la atención*

Responda a sus clientes a través de cartas estándares utilizando plantillas y herramientas de diseño que aseguren que les está mostrando a ellos la mejor cara de su empresa.

### *Correcta atención a las incidencias*

Asegúrese que cada incidencia es redireccionada al grupo o persona correcta dentro de su organización.

### *Monitoreo de Incidencias*

Monitoree como las incidencias son resueltas dentro de su organización e identifique como los procesos de atención son llevados a cabo y como pueden mejorarse de acuerdo a las prioridades e importancias asignadas.