GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

La importancia de la gestión de llamadas telefónicas, con el asistente virtual SVAE

Actualidad Empresarial | 02/02/2024 | 00:00

La gestión de llamadas consiste en la recepción de las comunicaciones entrantes de los clientes y distribuir los requerimientos de estos a los departamentos apropiados. Entre los objetivos relevantes de este proceso están el soporte al usuario, consolidar relaciones a largo plazo, cerrar ventas, seguimiento postventa y posicionamiento de imagen.

Debido a la importancia que todas estas tareas tienen para las compañías, han surgido empresas con plataformas especializadas para aportar soluciones modernas en este sentido. Este es el caso de la firma Asistente Virtual SVAE, que ofrece un catálogo completo de servicios relacionados con la gestión de llamadas para compañías.

Servicios especializados en gestión de llamadas

Para los integrantes del equipo de Asistente Virtual SVAE, el tema de la gestión de llamadas no es nada nuevo. De hecho, tienen más de 20 años de experiencia en el sector, lo que les ha permitido desarrollar un catálogo de servicios integral para las compañías. Sin importar el tamaño o tipo de negocio, tienen un abanico de opciones que las organizaciones pueden escoger para optimizar la comunicación con sus clientes.

Además de la recepción de llamadas, tramitan y gestionan las comunicaciones entrantes con agilidad. Hacen gestión de cita previa, atención al ciudadano, encuestas telefónicas, verificación por terceros, seguimiento de mailings, confirmación de asistencia y pagos telefónicos. Asimismo, gestionan incidencias, recogen información y registran los tiempos. Es decir, todas las posibilidades de atención que permiten las comunicaciones modernas.

Los profesionales de SVAE aseguran que el servicio de gestión de llamadas equivale a tener una secretaria virtual trabajando para la compañía las 24 horas. No solo eso, también está disponible los 7 días de la semana. Esta virtud proporciona a la compañía la capacidad de atender a sus clientes en todo momento. La plataforma desvía llamadas de manera selectiva en función de factores como vacaciones, horarios o afluencia de comunicaciones entrantes.

Beneficios para la empresa

Lo más importante de Asistente Virtual SVAE es que los clientes siempre serán atendidos satisfactoriamente. Es una cualidad que le servirá a la compañía para incrementar las ventas,

generar fidelización y convertir a los clientes en embajadores de la marca. Son 3 de los principales objetivos de toda estrategia de mercadeo offline y online.

La plataforma de recepción de llamadas trabajará con un programa de incidencias de la web, al que tendrá acceso solo el personal designado. El sistema recoge conversaciones habituales y extraordinarias para su posterior verificación y análisis por parte de la compañía. Con esa evaluación, se conocen datos importantes como las inquietudes de los clientes y los tiempos de respuesta.

Otro factor a tener en cuenta es que tener una secretaria virtual con todas estas funcionalidades permite al resto del personal mejorar su eficiencia. Los empleados solo reciben aquellas llamadas que son de su competencia y no pierden el tiempo atendiendo comunicaciones que no pueden resolver. Con esta herramienta, las compañías pueden reducir costes fijos y emplear al equipo en tareas más productivas.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/228341-la-importancia-de-la-gestion-de-llamadas-telefonicas-con-el-asistente-virtual-svae.htm