GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Entrevista a Svae, asistente virtual

Actualidad Empresarial | 04/04/2024 | 00:00

En los últimos años, se ha evidenciado un incremento significativo de la competitividad en el sector de las ventas y los servicios.

Por ello, las empresas han tenido que tomar decisiones inteligentes que les permitan destacar en su campo y fidelizar clientes.

En ese contexto, uno de los puntos clave es la atención al cliente, de modo que las organizaciones que priorizan este aspecto tienen una gran ventaja en el mercado. Y la opción más eficiente, asequible y beneficiosa es contratar servicios externos especializados como un asistente virtual, mediante compañías profesionales como Svae.

Confiar en este tipo de alterativa de externalización garantiza una óptima gestión de las solicitudes y dudas de los consumidores o usuarios sin que esto suponga un trabajo adicional para la empresa.

¿Cuáles son las principales características que diferencian a Svae de otros servicios de asistente virtual?

Calidad y profesionalidad. Nos basamos en 2 cuestiones claves para el servicio que son la escasa de perdida de llamadas, inferior a un 5 % y la gran atención de nuestros tramitadores que consigue una perfecta imagen y una gran eficiencia de cara al servicio a nuestros clientes

¿Qué tipo de gestiones se pueden dejar en manos de Svae?

Gestiones y tramitaciones telefónicas de todo tipo, pero, principalmente, la recepción, gestión y tramitación de llamada siendo capaces no solo de esa recepción, si de la resolución de incidencias y reclamaciones, resolución de consultas e información y en resumen toda aquella gestión que se desee externalizar.

¿Cómo se benefician las empresas al externalizar los servicios de atención al cliente?

Optimizando sus recursos y sus costes, con un servicio que se adapta a las necesidades de cada empresa, mejorando el servicio atendiendo a sus clientes o posibles clientes 24 horas al día, 7 días a la semana, mejorando su imagen y sin perder llamadas. Aumentando la

productividad suya y de sus empleados permitiendo concentrarse en su día a día o en las actividades que considere más valiosas o el desarrollo de estrategias, captación de nuevos clientes, tiempo libre…

¿Qué garantías de seguridad ofrece Svae a sus clientes?

Debido a que trabajamos para todo tipo de empresas y sectores gracias a nuestra flexibilidad, nuestro servicio cumple todos los protocolos de seguridad a nivel del sector sanitario, garantizando el máximo grado de seguridad y siendo uno nuestros clientes el INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad de España).

¿Qué tipo de empresas, según sector y tamaño, son las que más solicitan los servicios de Svae?

Más que el tamaño y el sector, es la filosofía de las propias empresas de atender y dar servicio a sus clientes o posibles clientes lo que mejor definen a nuestros clientes. El 80 % de las empresas pueden ser receptoras de nuestros servicios, ya que a todas nos viene bien atender a nuestros clientes permanentemente sin esperas, no perder oportunidades comerciales e incluso una ayuda en la gestión del día a día que nos permita mejorar la productividad.

¿Cómo son los procesos de selección y formación de Svae para garantizar que los operadores atiendan a los usuarios de manera amable y profesional?

Más que selección, lo basamos en una exigente y permanente formación desde el primer día y un posterior seguimiento por parte de nuestro departamento de calidad de trabajo que realizan cada día nuestros tramitadores que permite prevenir las posibilidades de errores o malas gestiones.

¿Qué pasos deben seguir los clientes para contratar servicios de asistente virtual en Svae?

Ponerse en contacto con nosotros y un técnico acompaña a los clientes en la configuración del servicio y protocolos, manteniendo tanto el servicio técnico como el equipo comercial un contacto permanente con nuestros clientes durante todo el tiempo que dure el servicio

En un contexto en el que la IA está teniendo una gran repercusión en las comunicaciones, ¿por qué es importante la atención al cliente 100 % humana?

Precisamente porque esa repercusión. La sociedad y los clientes demandamos un trato más cercano y sobre todo personalizado que garantice una atención adecuada, rápida y efectiva. Cuando llamamos queremos soluciones y eficacia que la IA no puede proporcionarnos.

En definitiva, contratar servicios de asistente virtual en empresas como Svae es la mejor solución para que las organizaciones de todos los tamaños y sectores puedan ofrecer una atención al cliente de máxima calidad, sin afectar su operatividad.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/234543-entrevista-a-svae-asistente-virtual.htm