GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Tips para alta y baja demanda en Atención al cliente, con ICR Evolution

Actualidad Empresarial | 10/07/2024 | 00:00

Se sabe que esta época puede traer cambios en el ritmo diario del contact center, reflejándose en una caída drástica (y difícil de remontar) de la satisfacción del cliente. Para evitar que esto suceda, ICR Evolution ha preparado un pequeño listado de acciones que se pueden llevar a cabo en los escenarios de aumento o baja de demanda.

ICR Evolution, líder en el desarrollo de soluciones para contact center, se dedica desde hace años a observar y analizar las necesidades del sector de customer experience. En este contexto, se ha notado que el verano abre dos puertas muy diferentes dependiendo del tipo de negocio: la demanda baja drásticamente o se multiplica exponencialmente. Esto no es el fin del mundo. Solo hay que abordarlo de diferentes maneras:

LA ACTIVIDAD EN VERANO AUMENTA: ¿QUÉ HACER?

Proyección de demanda: La mejor manera de saber si se podrá cubrir la demanda de este verano es revisar el histórico de datos para poder anticiparse. El software utilizado en el contact center y la información que ofrezcan serán la clave.

Tiempo de descanso: Organizar con antelación las vacaciones del equipo. Con un software como EVOLUTION los nuevos agentes podrán continuar los casos abiertos, gracias al histórico de cada contacto.

Aprovechar la tecnología disponible: Trabajar en la IVR, chatbot y mensajes automáticos en email, mensajería y redes para ajustar la información si es que hay cambios en verano. Resolver consultas sencillas de forma automática y libera tiempo a los agentes para tratar los casos complejos.

Foco en el cliente: Si el negocio puede afectar de alguna manera las vacaciones de los clientes, se debe tener en cuenta que probablemente han invertido mucho tiempo y dinero en ese plan. Ayudar a que su experiencia sea satisfactoria generará su lealtad por mucho tiempo más.

LA ACTIVIDAD EN VERANO BAJA: ¿QUÉ HACER?

Formación profesional: Si el negocio funciona más relajado en estos meses, el equipo puede

aprovechar para formarse en temas como comunicación efectiva, soft skills, gestión del tiempo, técnicas de venta, etc.

Actualizaciones: Se ha aplazado una auditoría de seguridad. Hay procesos de gestión que pueden optimizarse. Es posible integrar un CRM o sistemas de gestión al contact center. Es momento de actualizar las FAQs.

Evaluación: Seguro durante el año se ha recopilado información como encuestas de satisfacción, métricas de productividad, feedback, evaluaciones de desempeño de los agentes, etc. ¡Es momento de poner a trabajar toda esta información!

Tiempo para el equipo: Organizar actividades para afianzar los lazos del equipo. Una comida al aire libre los viernes, descuentos en entradas a parques temáticos, reducción en la jornada de trabajo, etc. Los agentes apreciarán estos extras, sirviendo de ayuda para captar mejor su atención en horas de trabajo.

Se ha observado que las necesidades son muy diferentes y las formas de abordarlas también. El momento de aplicar estos tips es ahora.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/242663-tips-para-alta-y-baja-demanda-en-atencion-al-cliente-con-icr-evolution.htm