GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

¿Qué ventajas tiene externalizar los servicios de atención al cliente?

Actualidad Empresarial | 22/07/2024 | 00:00

De acuerdo a diversos estudios, aproximadamente el 57% de los usuarios considera la atención al cliente como la razón principal de su fidelidad hacia una marca. La primera impresión que el cliente se lleva de la empresa es la atención recibida, por ello los servicios de atención al cliente no deben tomarse a la ligera.

SVAE es una empresa especializada en servicios de recepción, tramitación y gestión de llamadas telefónicas las 24 horas del día, los siete días de la semana. La compañía se adapta a las necesidades de cada cliente para ofrecer un servicio de secretario virtual totalmente personalizado y de calidad.

Las ventajas de la externalización de la atención al cliente

Cada vez son más las empresas que están optando por contratar empresas de outsourcing, o de externalización, que se hagan cargo de su servicio de atención al cliente, con la finalidad de mejorar sus operaciones y garantizar beneficios operativos.

En primer lugar, externalizar la atención al cliente permite reducir los costes y ahorrar considerablemente. Se ha evidenciado que las empresas que gestionan sus departamentos de contacto y cumplimiento cuentan con costes más elevados, debido a que tienen que invertir en la formación de sus empleados y en tecnología. Por el contrario, al externalizar el servicio se ahorran gastos de capital y se incrementa la flexibilidad operativa de la organización.

Por otra parte, los proveedores profesionales de subcontratación disponen de equipos especializados en ofrecer un servicio al cliente de calidad, con conocimientos en diversas áreas y tecnologías, lo que para la empresa representa una ventaja competitiva.

Garantizar una atención de calidad al cliente

Externalizar el servicio de atención al cliente asegura a la empresa que sus usuarios reciban la ayuda que necesitan, en el momento en que la soliciten. Esto influye en gran medida en su satisfacción, impulsa la repetición de pedidos y hace que la operación en general sea más eficaz.

Adicionalmente, el dejar la atención al cliente a terceros permite a la empresa enfocarse en los

sectores y las responsabilidades principales del negocio, en el largo plazo y en las estrategias para destacar entre la competencia. Así aprovecha al máximo la externalización y, a su vez, trabaja por mantenerse delante de la competencia.

La externalización del servicio de atención al cliente también puede aumentar los ingresos. Trabajando de la mano con la empresa a través de las operaciones de atención al cliente se potencian los pedidos repetidos y el tamaño promedio de los pedidos, mientras se impulsa la actividad de venta cruzada y de ventas adicionales.

De esta manera, la atención 24 horas de la empresa a cargo de un equipo de profesionales mejorará la imagen corporativa del cliente, disminuyendo los tiempos de gestión de llamadas de sus clientes o ventas.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/243688-que-ventajas-tiene-externalizar-los-servicios-de-atencion-al-cliente.htm