

Multienergía Verde abre un nuevo canal de atención al cliente: Whatsapp

Noticias 24hs | 28-09-2023 | 19:50



whatsapp Multienergía Verde

Más allá de seguir atendiendo por teléfono o vía mail, Multienergía Verde, empresa comercializadora de luz que ya presta servicio a miles de clientes, quiere abrir una nueva vía de comunicación para aclarar y atender a sus clientes e interesados.

Se trata de un chat, en tiempo real, vía Whatsapp que servirá tanto para resolver las dudas a la hora de contratar, por ejemplo, potencias, impuestos o tarifas como para realizar las gestiones que sean necesarias, de manera telemática, como resolver alguna duda de las facturas o incluso pedir algún cambio.

Ponen, de esta forma, un canal de comunicación que el 54% de los usuarios ya reconoce utilizar en sus gestiones con sus empresas suministradoras en distintos ámbitos y que representa hasta el 39% de las peticiones que canaliza el servicio de atención al cliente de las mismas.

¿Estamos siempre tratando de incorporar las últimas novedades tecnológicas al día a día de nuestra empresa. Abrir este canal en tiempo real con nuestros clientes es una apuesta por mejorar la comunicación y ser capaces, de forma eficiente y rápida, de dar respuesta a sus demandas. Obviamente seguimos trabajando por el resto de canales, tanto por teléfono como por mail o a través de nuestra oficina virtual, pero es una forma de también acercarnos a una generación acostumbrada a otros canales más inmediatos? explica Carlos Gordillo.

Según las previsiones, en un primer momento esperan tratar aproximadamente hasta el 40% del total de las solicitudes que reciben de forma habitual por esta vía en un horario de 8 a 18 horas. ¿Por supuesto, podrán realizar consultas fuera de ese horario que serán debidamente respondidas en cuanto se ponga en marcha el servicio en su horario? explican.

Además de esta novedad, ya están preparando unas guías para ayudar a los clientes a abaratar sus facturas haciendo un uso más eficiente de los sistemas de calefacción que funcionan con electricidad.

Autor: Redacción