

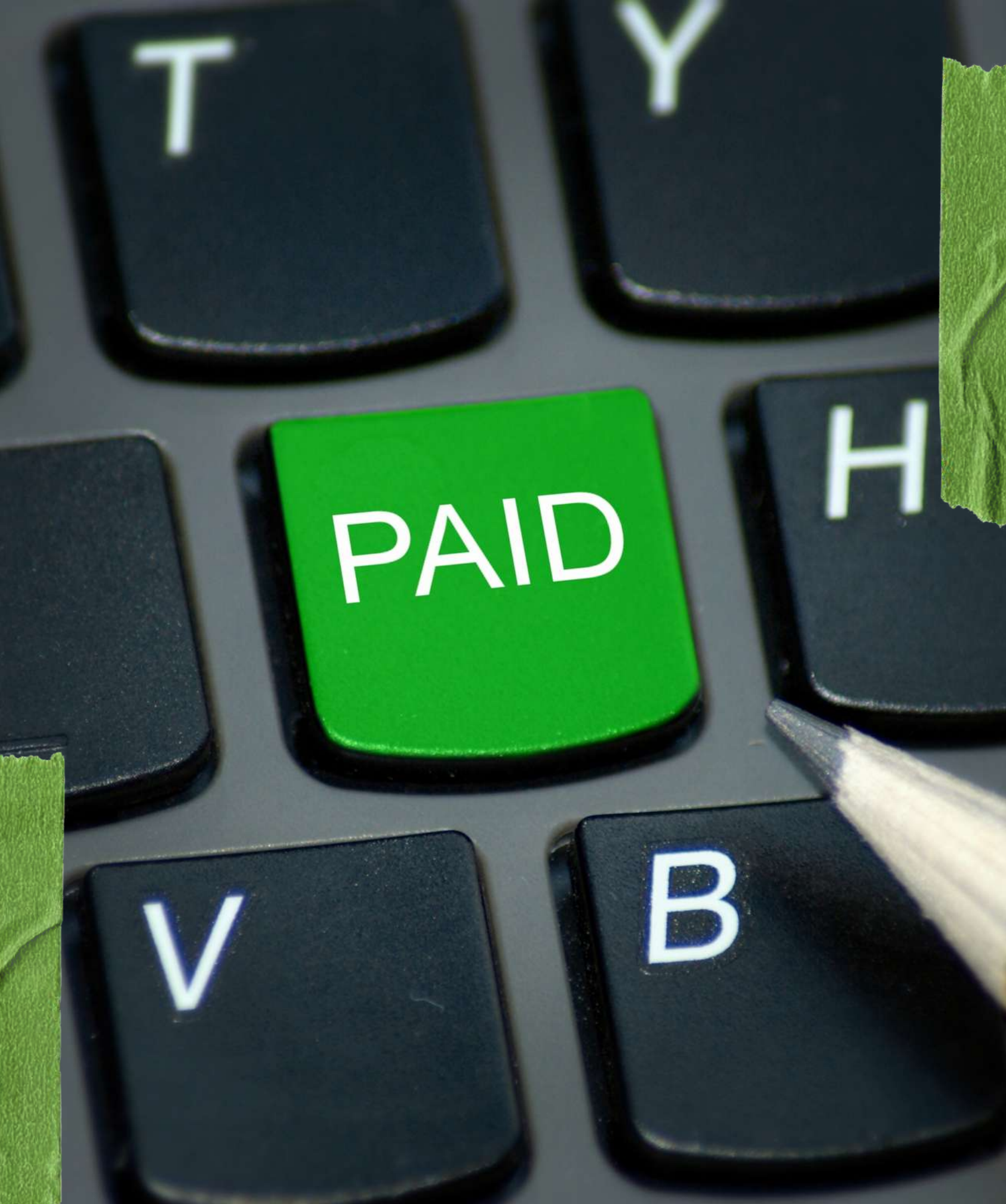


TALLER 7



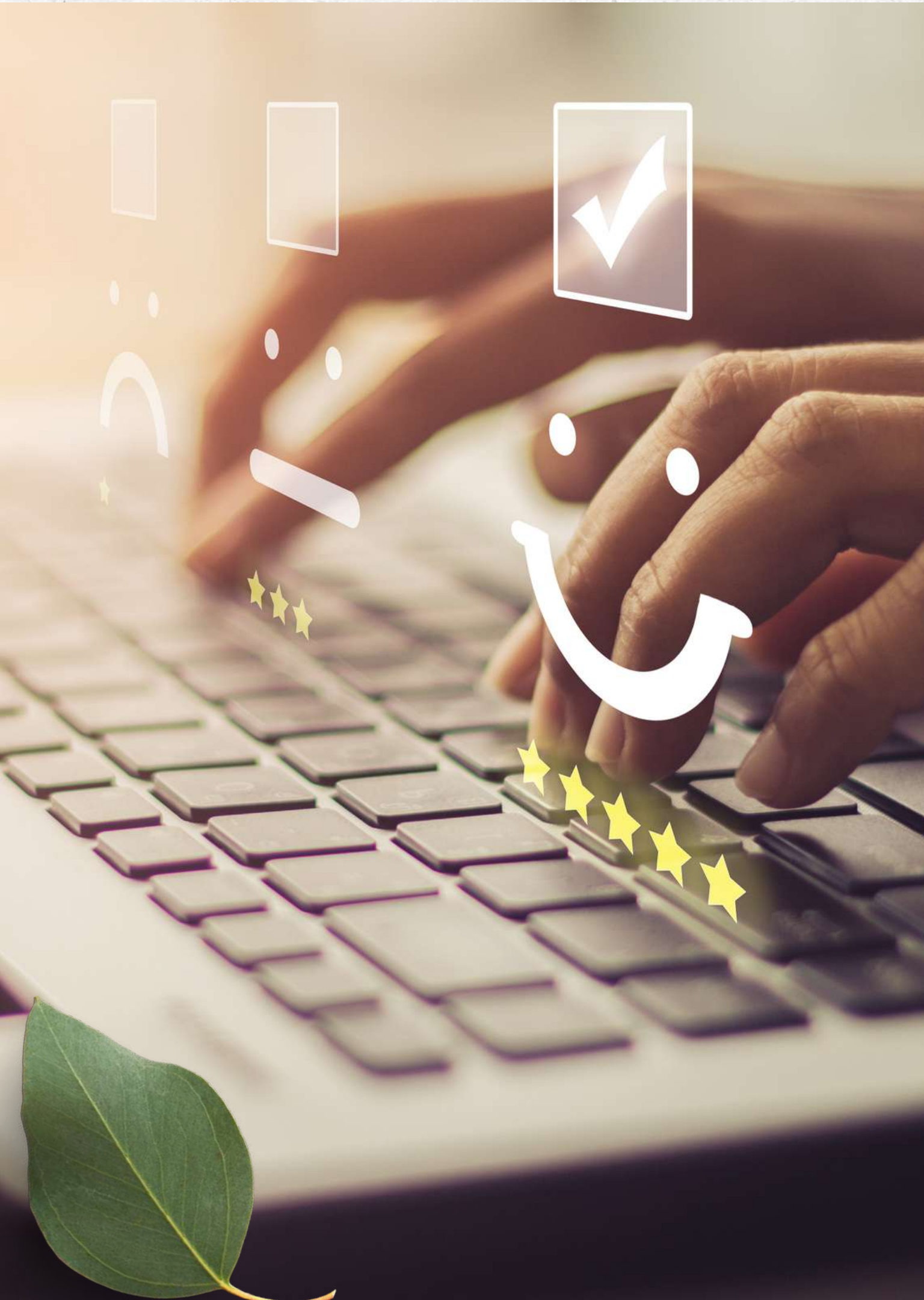
ATENCIÓN AL CLIENTE

DESDE LO PRESENCIAL A LO DIGITAL, CÓMO
GENERAR CONFIANZA Y CERCANÍA.

A close-up photograph of a computer keyboard. The central focus is a bright green key with the word 'PAID' in white capital letters. Surrounding it are several black keys with white letters: 'T' and 'Y' above, 'H' to the right, 'V' and 'B' below. A small, torn piece of green paper is placed vertically over the 'PAID' key and the 'H' key. The background is a textured, light grey surface.

OBJETIVOS DEL TALLER

- 1** Comprender qué es una atención de calidad.
 - 2** Aplicarla en todos los puntos de contacto, presenciales y digitales.
 - 3** Usar herramientas como WhatsApp Business y Meta para responder mejor.
 - 4** Diseñar una experiencia que genere cercanía y confianza.
- 
- A vertical bar on the right edge of the page, composed of three stacked rectangular segments: orange at the top, pink in the middle, and teal at the bottom.



¿QUÉ ES UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE?

Una atención de calidad:



Resuelve necesidades.



Hace sentir bien a la persona.



Es coherente con el propósito de la empresa.



Más allá de lo digital **ATENCIÓN PRESENCIAL**

La atención presencial también
comunica:



¿Quién recibe a los visitantes?



¿Qué actitud tienen?



¿El lugar está limpio y ordenado?

Todo es parte de la experiencia del cliente.



ACTITUD DEL EQUIPO (Interna y Externa)



Cómo se tratan entre compañeros impacta cómo se trata a los clientes.



Formación en empatía y escucha activa es clave.



ATENCIÓN EN EL SERVICIO



Claves:



Claridad
(condiciones, plazos)



Seguimiento
(avisos, estados)



Resolución
(rápida y honesta)

CANALES MÁS USADOS



**WhatsApp
Business**



**Facebook /
Instagram**



**Atención
telefónica**



**Correo
electrónico**

HERRAMIENTAS PARA RESPONDER MEJOR

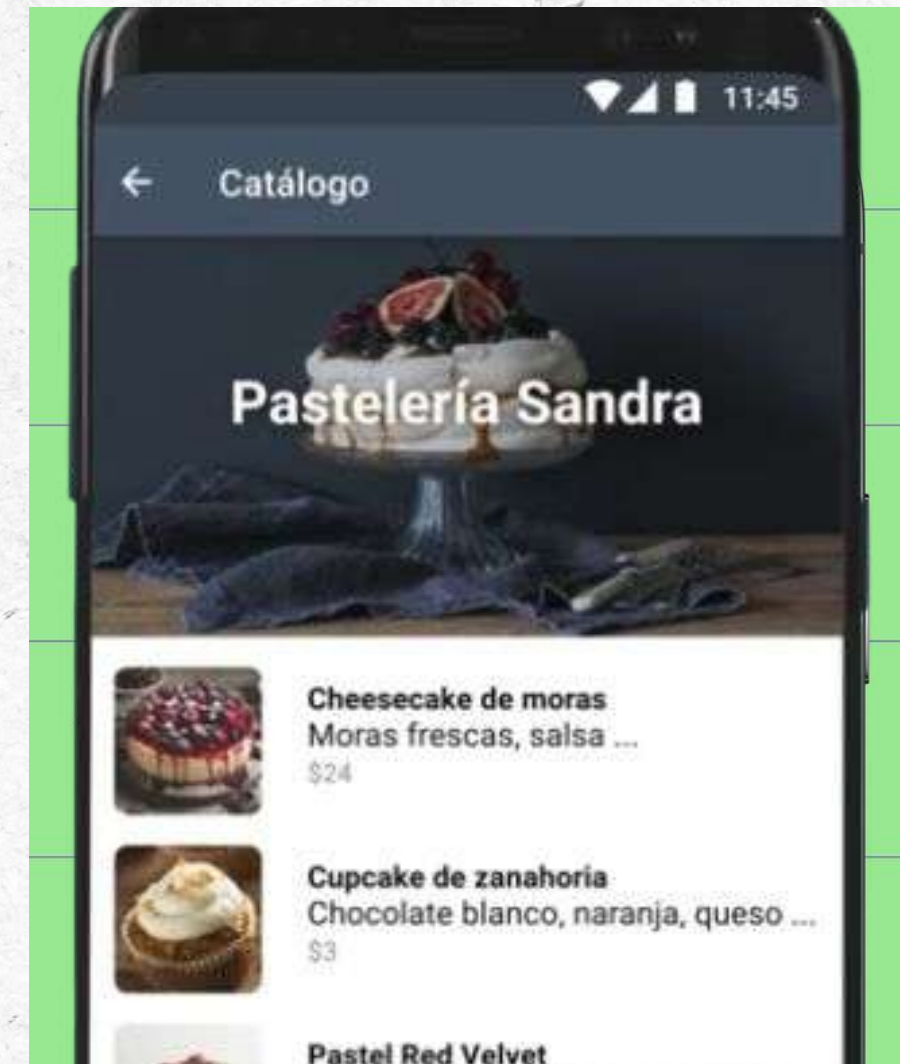
WhatsApp Business



Respuestas automáticas



Etiquetas



Catálogo



HERRAMIENTAS PARA RESPONDER MEJOR

Meta Business Suite

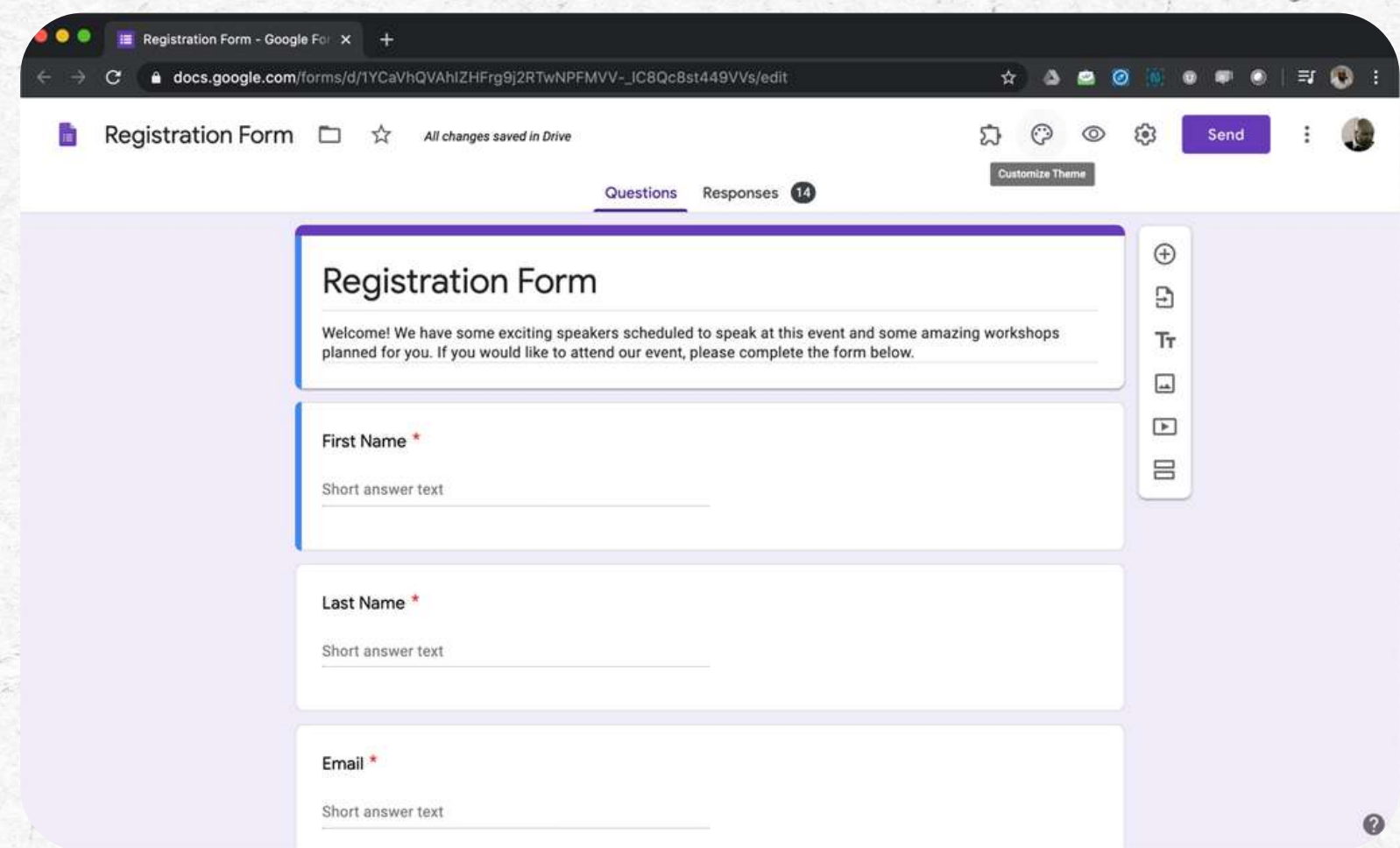
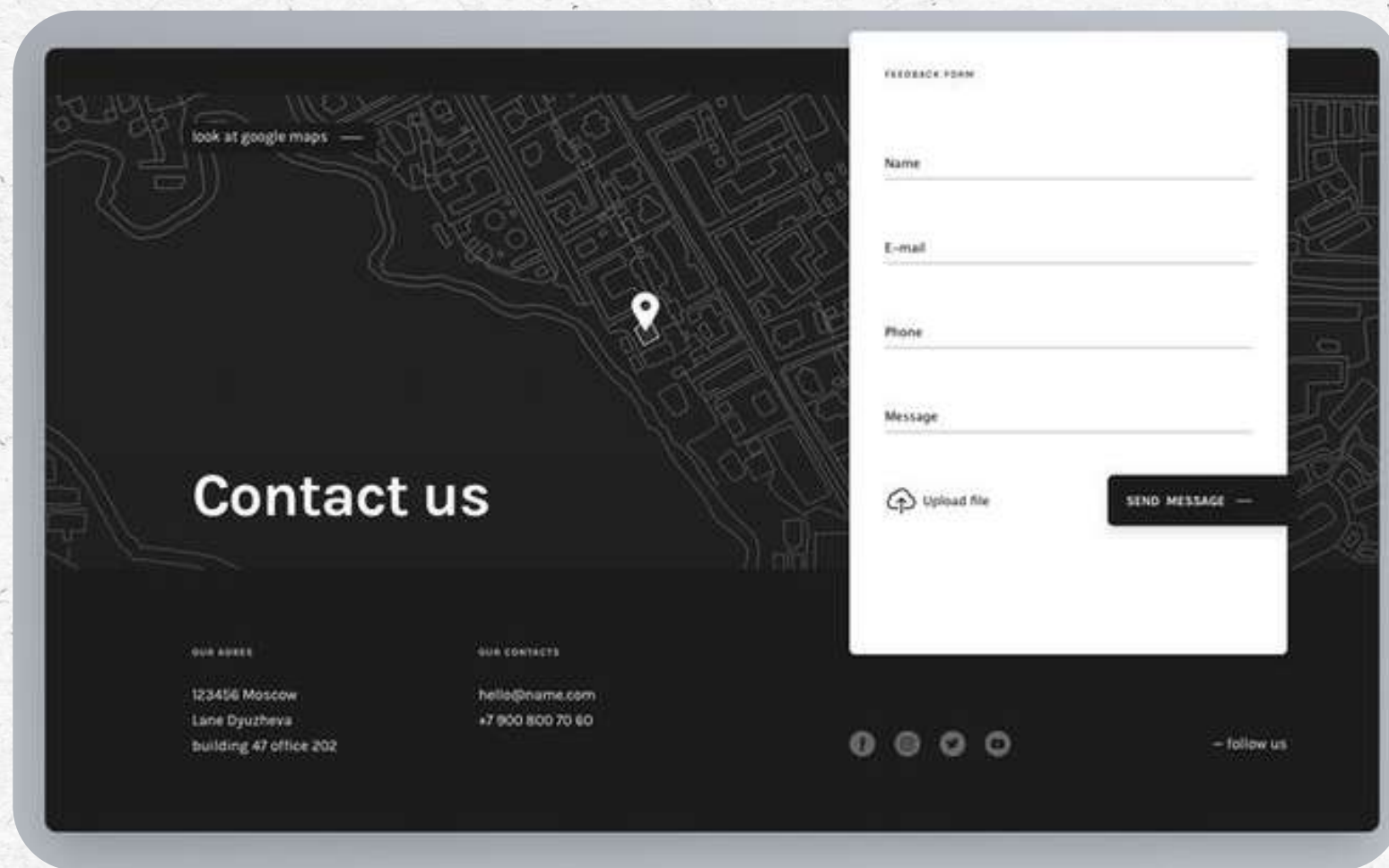
The screenshot shows the Meta Business Suite interface for a user named 'ANT studio'. The left sidebar contains navigation options: 'Hlavní stránka' (selected), 'Upozornění', 'Doručené zprávy', 'Příspěvky a příběhy', 'Commerce', 'Plánovač', 'Reklamy', 'Přehledy', and 'Všechny nástroje'. The main content area is titled 'Hlavní stránka' and includes a 'Seznam úkolů' (Task List) with items like 'Dolší z našich realiz...', 'Jana je ostřílená UX...', 'Jak jde o naše klie...', 'UX, SEO? Že vám to...', and 'Vánoční kampaně js...'. Below this is a 'Nedávné příspěvky' (Recent Posts) section with a table of posts. The right sidebar shows 'Vaše cíle' (Your Goals), 'Přehledy' (Overviews) with trends for Facebook and Instagram, 'Okruh uživatelů' (User Groups), and 'Novinky v Meta Business Suite' (Meta Business Suite News). A 'Nastavení' (Settings) button is highlighted in the bottom left corner of the dashboard.

Post	Reactions	Comments	Actions
Dolší z našich realiz... 15. 12. 2022, 12:30	231 Oslovení lidé	8 Reakce	0 Komentáře
Jana je ostřílená UX... 13. 12. 2022, 9:46	379 Oslovení lidé	22 Reakce	0 Komentáře
Jak jde o naše klie... 6. 12. 2022, 10:35	308 Oslovení lidé	30 To se mi líbí	9 Komentáře
UX, SEO? Že vám to... 6. 12. 2022, 10:00	823 Oslovení lidé	6 Reakce	0 Komentáře
Vánoční kampaně js... 5. 12. 2022, 18:19	8K Oslovení lidé	100 Reakce	4 Komentáře

Hoy en día no solo centraliza las plataformas Instagram y Facebook, si no también Whatsapp Business,

HERRAMIENTAS PARA RESPONDER MEJOR

Formularios Web o Google Forms



Creación de formularios de contactos o encuestas, entre otras.



HERRAMIENTAS PARA RESPONDER MEJOR

Chats bots

Asistente automático que responde mensajes según flujos definidos

The logo for Manychat, featuring the word "Manychat" in a bold, black, sans-serif font.

para Messenger, Instagram, whatsapp, TikTok y Manychat AI. Útil para responder sobre horarios, servicios y agendamientos.

The logo for chatfuel, featuring the word "chatfuel" in a blue, lowercase, sans-serif font.

Ideal para guiar conversaciones y conectar con WhatsApp.

The logo for respond.io, featuring a blue checkmark icon followed by the text "respond.io" in a bold, black, sans-serif font.

Centraliza canales como WhatsApp, Instagram y Facebook en una sola bandeja.

The logo for TIDIO, featuring a stylized black icon of three overlapping loops followed by the word "TIDIO" in a bold, black, sans-serif font.

Se integra en tu sitio web y ofrece atención automatizada con seguimiento.

Consejo: empezar con flujos simples de preguntas frecuentes y dejar opción a hablar con persona real.

EJEMPLO CONFIGURAR MENSAJES EN WHATSAPP BUSINESS

Ir a Herramientas para empresa



Mensaje de Bienvenida



Mensaje de Ausencia

EJEMPLO CONFIGURAR RESPUESTAS AUTOMÁTICAS EN META

Bandeja de entrada > Respuestas automáticas [+ Crear automatización](#)

Automatizaciones

Configura automatizaciones que administren tus conversaciones y optimicen los flujos de trabajo, lo que te da más tiempo para centrarte en tu negocio.

Sugerencias para ti ^



Asignar conversaciones
Asigna mensajes nuevos a otras personas de tu equipo.
Nueva Organizar mensajes

Probar



Respuesta instantánea
Responde con un saludo cuando alguien te envía un mensaje por primera vez.
Saludar a las personas

Probar



Mensaje de ausencia
Responde a un mensaje cuando no estés disponible.
Saludar a las personas

Probar



Solicitud de empleo recibida
Envía un mensaje de confirmación cuando recibas una solicitud de empleo.
Enviar confirmación

Probar



Recordatorios de citas
Envía un mensaje de recordatorio 24 horas antes de una cita programada.
Seguimiento

Probar

EJEMPLO CONFIGURAR RESPUESTAS AUTOMÁTICAS EN META

Canal **3**

¿Dónde quieres usar esta automatización?

☒ Messenger

☐ Instagram

Quando esto sucede

Gacelaweb recibe un mensaje en las plataformas seleccionadas.

Realiza esta acción **4**

Responder al cliente inmediatamente.

Enviar mensaje

Hola 🤖, gracias por escribirnos. Intentaremos responderte lo antes posible.

¿Dónde nos puedes encontrar también?

+

😊

Gacelaweb **5**

Hola {{user_first_name}} 🤖, gracias por escribirnos. Intentaremos responderte lo antes posible.

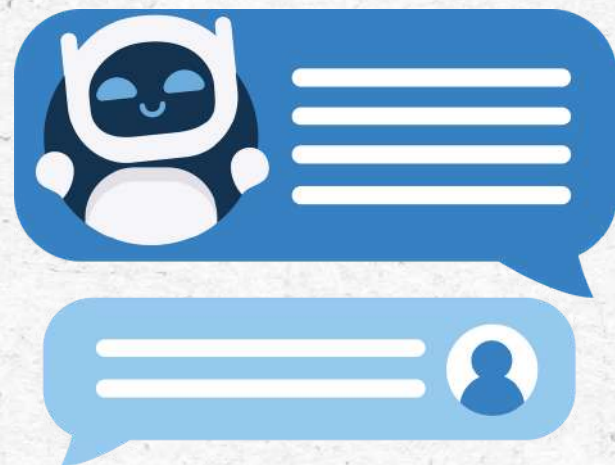
+

😊

Vista previa en Messenger **6**

C O N S E J O S

¿Automático o personalizado?



Automático

para preguntas frecuentes.



Personalizado

Personalizado para reclamos,
coordinación o temas sensibles.

CONSEJOS
**Evolución según tamaño
de la empresa**

- **Contacto directo**

Unipersonales

- **Respuestas rápidas**
- **Roles definidos**

Pequeñas

- **Protocolos**
- **CRM**
- **Seguimiento**

Medianas /
Grandes



CONSEJOS

Protocolos

**Mensajes claros,
amables, alineados al
tono de la empresa**

Qué decir

**Usar frases empáticas, evitar
tecnicismos, personalizar
cuando sea posible**

Cómo decirlo

**En cada punto crítico (como
ingreso de consulta), seguimiento
proactivo, cierre del caso**

Cuándo decirlo

Seguimiento

Plantillas útiles

Gracias por escribirnos!

**Estamos revisando tu caso y
te daremos respuesta pronto**

Primer contacto

**Hola, solo queríamos
saber si todo se resolvió
bien con tu solicitud**

Seguimiento

CONSEJOS
Mantener la Cercanía
con el cliente

**Gracias por
reciclar con
nosotros**

**¿Cómo te fue
con el retiro?**

**Cualquier duda,
estamos para
apoyarte**



**Gracias por
acompañarnos**

