
¿Qué importancia tiene la atención al cliente Online en una empresa? (Opinión)

18, marzo



¡Hola! **¿Qué importancia tiene la atención al cliente Online en una empresa?** En Bodegas La Aurora pensamos que tanto la atención al cliente Online y Offline debe ser excelente porque en definitiva es lo mismo. Los tiempos cambian, la forma en la que los clientes interactúan con las empresas, también, y como empresa, debemos adaptarnos a este cambio.

¿Esto lo pensamos solamente nosotros? Hace poco hemos tenido la gran suerte de asistir en directo a una ponencia de [Juan Merodio](#) en la que hablaba sobre este tema, Experiencia de Cliente y Marketing Digital, celebrada en el [Campus Científico Tecnológico de Linares](#).

[Juan Merodio](#) es uno de los mayores expertos de referencia en España y Latino-américa sobre Marketing Digital, Redes Sociales y Transformación Digital.

Speaker habitual, cada año visita más de 12 países, es también profesor de las mejores escuelas de negocio y universidades como: la Rey Juan Carlos, Universidad de Barcelona, IE, Les Roches y ESADE entre otras. También imparte formación a medida para empresas como: IBM, Microsoft o BBVA entre otras. Creador del [método 10 Business Factors](#), un revolucionario sistema que ayuda a las empresas a definir su estrategia digital. Hace poco ha sido elegido como uno de los 5 mayores influencers del emprendimiento y el liderazgo a nivel nacional según la [revista emprendedores](#).

Además de todo esto y, por si fuera poco, es una gran persona que no dudo en aceptar nuestra petición para colaborar en nuestro humilde blog.

Una de las frases que más nos gusta de Juan es: “Disrupt or be disrupted”, que traducido significa algo como, “Rompe o te rompen”.

Desde Bodegas La Aurora, agradecemos enormemente a Juan este tiempo que nos ha dedicado y esperamos sacar mucho provecho de el.

A continuación, las respuestas a las preguntas que le hicimos:

1. ¿Qué importancia piensas que tiene la atención al cliente Online en una empresa? Es clave, tanto o más que la Offline, al final muchos usuarios que tienen un punto de contacto con tu marca en internet se generan una percepción de ella en base a la atención que reciben, por lo que eso condiciona directamente la conversión, llegando al punto de hacerte ganar o perder ventas en ambos canales.

2. ¿Crees que debería haber diferencias entre la atención al cliente Online y la Offline? No, a diferencia del canal, realmente la esencia es la misma, lo único que cambia es el canal por el que te comunicas, pero el resto debe ser igual de excelente.

3. ¿Qué canales Online crees que debe utilizar una empresa para tener una excelente

atención al cliente? Todos aquellos donde estén sus clientes y que sea capaz de gestionar con excelencia. Con esto quiero decir que es clave que si habilitas un canal para tus clientes lo atiendas adecuadamente, ya que sino, puede volverse en tu contra. Por ejemplo, si tienes un chat directo en la web, una persona escribe, y tardas 5 minutos en responder, ese usuario se irá y lo perderás muy probablemente, porque lo normal es que el tiempo de respuesta por este tipo de canal sea inferior.

4. ¿Qué pensarías de una empresa que vende a distinto precio sus productos dependiendo de si el cliente utiliza el formato Offline (tienda física), u Online (tienda virtual)? Me parece una buena estrategia, al final dependiendo del momento puede interesarte potenciar cierto canal, por ejemplo, en la mayoría de los casos, los costes fijos del canal Online son inferiores a los costes del canal Offline, eso te permite repercutirlos directamente al cliente y ofrecerle mejores precios-condiciones.

5. ¿Crees que el formato Online ha venido para quedarse? O ¿Es una moda pasajera en la que las empresas no deberían invertir? No tengo ninguna duda, no me imagino todo el mundo involucionando de repente y abandonando internet, por lo que, si tú cliente está en Online, debes estar en ese canal.

Para terminar, te dejamos con un vídeo del [canal en YouTube de Juan Merodio](#) en el que podrás ver parte de la Conferencia que realizó en Innovación Week 2017 (Pamplona), en la que trató sobre este tema y una mala experiencia de atención al cliente con la empresa Renfe de camino a esta. **¿Qué importancia crees que tiene la atención al cliente Online en una empresa? ¡Un saludo!**

Si te ha gustado este artículo y quieres recibir los próximos en tu dirección de correo. Suscríbete.

Por **Rafael Espejo**.

Comentarios