

DIGITALICEMOS NUESTRA RELACIÓN CON EL CLIENTE

1 MyFinance y la Web pública

- Es imperativo conocer los contenidos y las funcionalidades del espacio cliente y de la página web de su entidad, para promocionarlos con sus clientes,
- En la web pública su cliente podrá encontrar informaciones sobre las formas de financiación, los distintos seguros que se le pueden ofrecer,
- El apartado de Preguntas Frecuentes (FAQ), por su parte, podrá aportar una respuesta completa o al menos orientarlo hacia el mejor canal de comunicación en función de su solicitud,
- Conocer bien el contenido de las Preguntas Frecuentes (FAQ) es orientar lo mejor posible su cliente hacia una respuesta sencilla, rápida y adaptada a su solicitud,
- Alentar el cliente al uso de su espacio personal le permitirá encontrar informaciones relacionadas con su o sus contratos y optimizar su tiempo para gestionar las solicitudes más complejas,
- El espacio personal y la web pública ofrecen una flexibilidad y una accesibilidad importantes al cliente (las 24 horas al día y 7 días a la semana).

2 El canal chat

- Los nuevos canales de comunicación, como el chat, también son canales digitales que conviene promocionar con nuestros clientes.
- Estos canales ofrecen una mayor disponibilidad y reactividad a nuestros clientes
- Permiten gestionar más flujos entrantes con un mayor nivel de satisfacción
- Por fin, estos nuevos canales, como el chat, son canales innovadores para nuestros clientes y colaboradores. Son intuitivos y uno se acostumbra a su uso.

Para concluir

En su vida diaria, como consumidor, tiene la oportunidad de usar webs públicas de marcas, sus espacios personales específicos y nuevos canales de comunicación. Sus clientes son como usted, las solicitudes sencillas deben tratarse de forma digital, las solicitudes complejas por el teléfono o por email.

