

EBD VOZ

Panamá Viejo Business Center
Calle 2, Edificio 0-9
Ciudad de Panamá, Panamá
+(507) 303-4500
info@ebdpanama.com
www.ebdpanama.com



La importancia de la atención telefónica.

El número de teléfono es el principal punto de contacto de un cliente con tu negocio. Es la manera más fácil y directa de un cliente de contactarte, y seguirá siendo por muchos años.

Las plataformas virtuales han agregado nuevas formas de interactuar: se puede dejar un mensaje en redes sociales o mandar un correo electrónico. Si la compañía lleva a cabo una buena gestión de estos medios, el mensaje debería ser respondido rápidamente. Sin embargo, el teléfono es más eficaz en la resolución de problemas o dudas. Adicional, hay clientes que prefieren este canal de comunicación a cualquier otro. Pero todavía hay un motivo más importante: el económico.

¿Te has preguntado cuánto cuesta perder una llamada de teléfono? O peor aún ¿cuántas llamadas se pierden a lo largo de una semana? Las consecuencias de perder una llamada son severas y debes tener claro que esto va a afectar negativamente a la empresa.

Un cliente, o potencial cliente, puede llamar por diferentes motivos:

- Información general de los productos que ofreces. Esto muestra interés en una futura compra. La persona haciendo la llamada está comparando funcionalidades, precios, o necesita cierta confianza antes comprar.
- Resolver dudas. La persona que llame ya conoce la empresa (página web o redes sociales) pero tiene ciertas dudas que necesita resolver antes de comprar.
- Hacer una compra. El cliente ya tomó una decisión, pero si su llamada no es respondida, la compra no será a tu empresa.

En todos los casos anteriores, la única perjudicada es la empresa. El cliente seguirá llamando a otras compañías que puedan satisfacer sus necesidades, y por supuesto que lo harán. La empresa habrá perdido un cliente y en consecuencia la pérdida de ingresos. Además, ha perjudicado su imagen de empresa: la persona no atendida se encargará de transmitir su experiencia negativa. Esto inicia un espiral negativo que lleva a perder más clientes.

El teléfono es, y seguirá siendo, uno de los principales canales de comunicación de cualquier empresa. En las últimas décadas, el internet y redes sociales han ganado terreno, pero sin conseguir dejar al teléfono fuera de juego. Toda empresa debe profesionalizar las comunicaciones de su negocio para tener una gestión comercial más efectiva.



Panamá Viejo Business Center
Calle 2, Edificio 0-9
Ciudad de Panamá, Panamá
+(507) 303-4500
info@ebdpanama.com
www.ebdpanama.com