


# pymenauta

PRESENTADO POR:





# Servicio al cliente integrado: unifique todas sus interacciones

Impulse su PYME con la  
omnicanalidad centralizada

nauta 

pymenauta

 BNPymes



# Heidy Murillo Quesada

---

Especialista en Marketing Digital

Consultora empresarial y especialista en marketing digital. (13+ años).

Máster en Dirección de Marketing, Gestión de Clientes y Web 2.0. Gerente General de Óptima con H. Costa Rica.



## Objetivo

Capacitar a las PYMES para transformar su servicio al cliente mediante la implementación de una estrategia omnicanal centralizada, utilizando plataformas y herramientas asequibles que permitan unificar la comunicación, optimizar la gestión y fortalecer las relaciones con los clientes

# Agenda

1

El nuevo panorama del servicio al cliente omnicanal

2

Creación de experiencias consistentes en todos los canales

3

Tecnologías y plataformas para la integración omnicanal

4

Estrategias para la gestión unificada de todas las interacciones

# Conversemos



¿Cuál es el mayor desafío que enfrentan actualmente al comunicarse con sus clientes?



# El nuevo panorama del servicio al cliente omnicanal



# El poder de la omnicanalidad

- Es la unificación de todas las formas en que se comunica con sus clientes
- No se trata solo de estar presente en muchos canales, sino de coordinarlos.

# ¿Qué logramos con ello?

- **Clientes más satisfechos y leales:** Se les ofrece la comodidad de comunicarse según sus preferencias.
- **Ahorro de tiempo y eficiencia:** Su equipo evita la pérdida de tiempo al alternar entre múltiples plataformas
- **Datos para mejorar su negocio:** Se obtiene una visión completa de cada cliente.
- **Fortalecimiento de la marca:** Se proyecta una imagen de profesionalismo y atención al cliente de alta calidad.

## Multicanal

Permite a los clientes interactuar con una empresa a través de diversos canales, pero cada uno opera independientemente.

De la empresa.

Estrategia y análisis de resultados por canal.

Experiencias diferentes, medios diferentes para resolver problemas.



### Definición



### Perspectiva



### Estrategia



### CX (Experiencia del Cliente)



pymenauta

## Omnicanal

Integra todos los canales de una empresa para ofrecer una experiencia de cliente cohesiva y fluida.

Del cliente y el camino que recorre al comprarnos o al interactuar.

Estrategia alinea canales, crea coherencia y se tiene visión completa del cliente.

Experiencia uniforme en todos los canales, problemas resueltos en cualquier canal.



La clave es la  
**INTEGRACIÓN.**



nauta 

pymenauta

 BNP Pymes



**Creación de experiencias  
consistentes en todos los  
canales**



nauta 

pymenauta

 **BNP**Pymes



## ¿Qué significa la consistencia?

- ★ La consistencia en la experiencia del cliente significa que su marca ofrece un servicio y un mensaje unificados en todos los canales.
- ★ No importa si un cliente interactúa con usted por chat, teléfono, correo electrónico o en persona, la experiencia debe ser similar

# ¿Qué logramos con ello?

- **Clientes más satisfechos y leales:** Se les ofrece la comodidad de comunicarse según sus preferencias.
- **Ahorro de tiempo y eficiencia:** Su equipo evita la pérdida de tiempo al alternar entre múltiples plataformas
- **Datos para mejorar su negocio:** Se obtiene una visión completa de cada cliente.
- **Fortalecimiento de la marca:** Se proyecta una imagen de profesionalismo y atención al cliente de alta calidad.

# La consistencia implica



Tono de voz.



Información  
precisa.



Resolución  
eficaz de  
problemas.



Personalidad  
de la marca.

## Tono de voz

1

Crear una guía de estilo de marca

2

Capacitar al personal

3

Crear plantillas y respuestas predefinidas

4

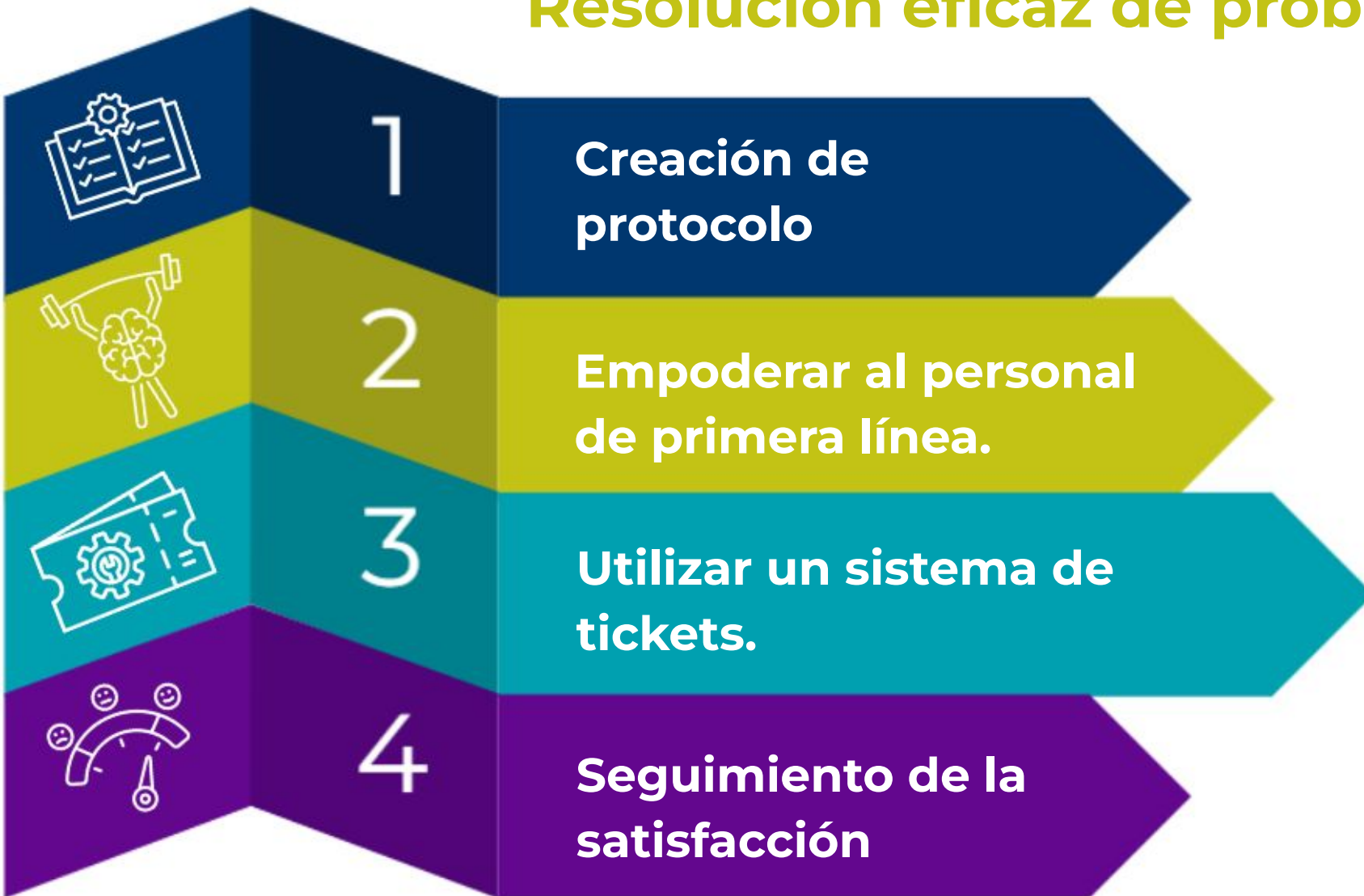
Revisión periódica.



## Información precisa



# Resolución eficaz de problemas



# Personalidad de la marca



1

**Definir y comunicar valores de marca.**



2

**Elementos visuales coherentes.**



3

**Contar historias de la marca.**



4

**Fomentar la cultura de marca a lo interno.**





# Tecnologías y plataformas para la integración omnicanal





Para resolver este problema, se requiere una plataforma que unifique la comunicación.





## Características deseables

- ★ Soporte para múltiples canales.
- ★ Facilidad de uso.
- ★ Automatización.
- ★ Escalabilidad.
- ★ Precio asequible.

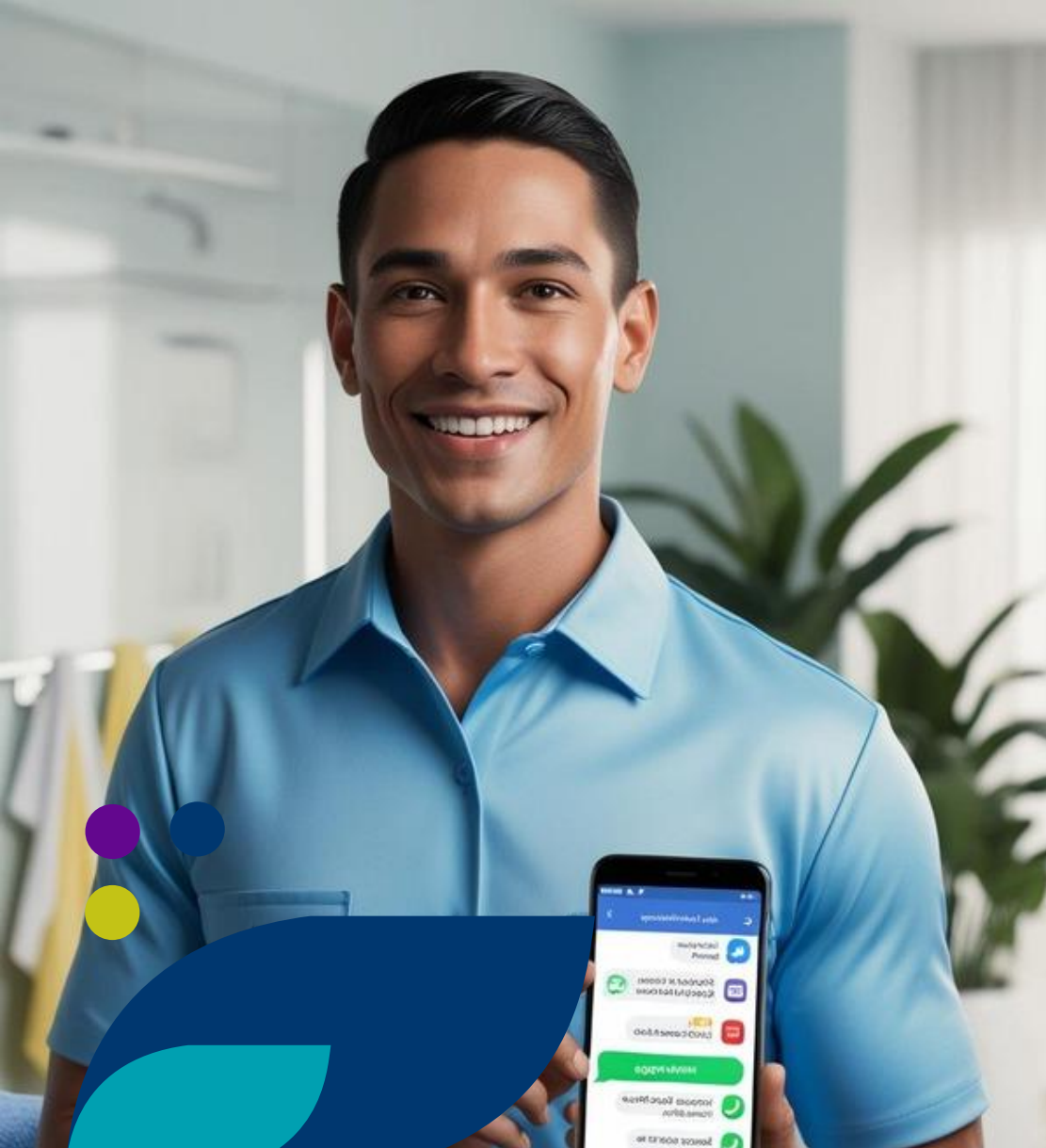


# Veamos ejemplos



**Estrategias para la  
gestión unificada de  
todas las interacciones**





## ¿Por qué unificar las interacciones?

Unificar las interacciones significa tener una visión centralizada de todas las comunicaciones con cada cliente, en todos los canales. Ello permite:

- ★ Evitar la duplicación de esfuerzos.
- ★ Ofrecer respuestas más rápidas y precisas.
- ★ Personalizar la atención.
- ★ Mejorar la coordinación del equipo.

# 5 pasos para armar la estrategia



Conozca a su cliente.



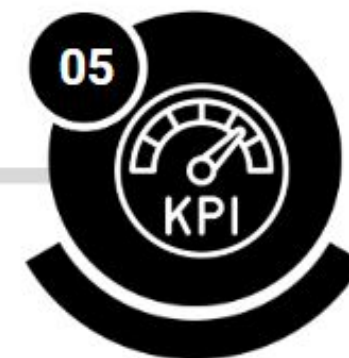
Escoja los canales de comunicación.



Integre los canales y datos.



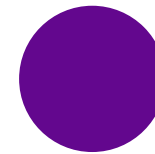
Establezca el flujo de trabajo.



Mida, analice y mejore.

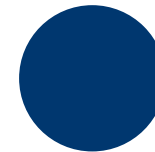


# Conozca a su cliente profundamente



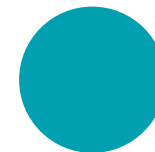
## Identifique a su público objetivo

¿Quiénes son? ¿Dónde están? ¿Cómo prefieren comunicarse?



## Analice su comportamiento

¿Qué canales utilizan más? ¿En qué momentos del día?

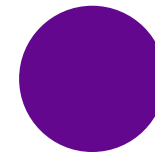


## Comprenda sus necesidades y expectativas

¿Qué buscan en su interacción con su empresa?

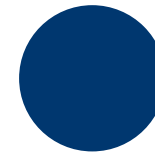


## Escoja los canales de comunicación



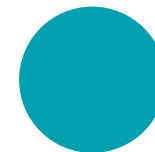
### **Priorice**

Priorice los canales más relevantes para su público y su tipo de negocio.



### **Considere la naturaleza de sus productos o servicios**

¿Requieren demostración visual, soporte detallado?

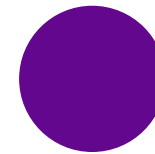


### **Evalúe sus recursos disponibles**

Presupuesto, tiempo, personal, tecnología.

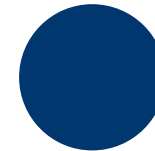


# Integre los canales y datos.



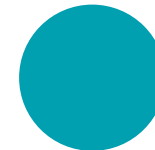
## Conecte

Conecte sus canales y sistemas para compartir información del cliente.



## Centralice

Centralice los datos del cliente en un CRM o sistema similar.

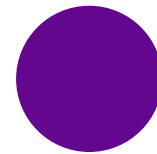


## Fluidez

Asegure la fluidez en la transición entre canales.

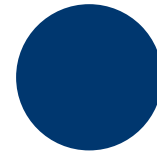


## Defina sus procesos y flujos de trabajo



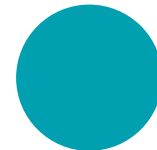
### Gestión

Establezca cómo se gestionarán las interacciones en cada canal.



### Roles

Defina los roles y responsabilidades del personal.

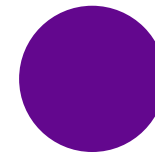


### Protocolos

Cree protocolos para la escalación de problemas y la gestión de la información.

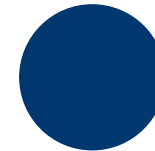


## Mida, analice y mejore continuamente



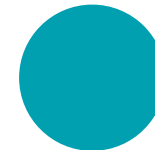
### Monitoree las métricas clave.

Tiempo de respuesta, satisfacción del cliente, etc.



### Analice comentarios

Recopile comentarios de los clientes y del personal.



### Ajuste

Realice ajustes periódicos a su estrategia y procesos.



# Receso

Volvemos en pocos minutos

# PREGUNTAS



# ¡Gracias!

Nauta Marketing Digital  
hola@nautadigital.com

