

Emplea las Redes Sociales en tu empresa para ofrecer un mejor servicio

Las Redes Sociales han llegado para quedarse, no solo funcionan en el ámbito personal, cada vez sus actualizaciones se abren más hacia las nuevas formas de comunicar a las empresas o marcas con los clientes, convirtiéndose así en la mejor alternativa de publicidad y Atención al Cliente.

Cuando nos referimos a la Atención al cliente 2.0, no hablamos solo de atender quejas o reclamos; muchas empresas y marcas es a lo que más le temen, por eso muchas no ingresan al mundo digital, sin darse cuenta que pierden la oportunidad de crear fuertes vínculos con sus clientes reales.

El Servicio al Cliente debe ser personal y bidireccional; si quieres lograr esto, las Redes Sociales son muy útiles. Muchas empresas o marcas ya utilizan el internet como herramienta global, para actuar individualmente. Por ejemplo: para informar que su solicitud ha sido aprobada o negada.

Las Redes Sociales permiten «escuchar» a los clientes y saber que piensan ellos de tu marca; son canales de retroalimentación económicos, rápidos y sobretodo, muy poderosos. Las empresas pueden utilizar estas plataformas para dar respuesta a los clientes de forma eficaz y directa.

Los clientes que establecen relaciones con las marcas o empresas a través de las Redes Sociales, dan una señal clara de que les interesa estar en contacto con sus productos o servicios, aquí es donde valoramos la importancia de las Redes Sociales para dar a conocer sobre nuevos lanzamientos u ofertas. La presencia en redes sociales ayuda a tu reputación online, con la ventaja de encontrar más público, a eso le llamamos nuevas oportunidades de mercado.

Hoy en día los clientes tienen una vía directa para ser «escuchados», por las empresas o marcas favoritas. Este Servicio al Cliente 2.0, les sirve para exponer sus quejas, comunicar sus experiencias, pero también para obtener mucha información de utilidad. Los Pymes deben adaptarse a este cambio de modelo de comunicación digital, que han adoptado los consumidores; marca o empresas sin Redes Sociales, no existe.

Claves para estar en Redes Sociales:

1. **Escuchar:** No solo estamos para vender o aplicar nuestro modelo de negocio, sino también para escuchar que dicen de nuestra marca o empresa, tenerlo siempre en cuenta.
2. **Participar:** Las estrategias son muy importantes en este punto, debemos responder a lo que se dice de modo que podamos formar parte de la conversación.
3. **Asumir:** A muchos no le gusta escuchar las cosas negativas, pero es que nada es perfecto en la

vida, debemos entender las críticas como parte del proceso de aprendizaje de nuestra marca. ¡No más autocomplacencia!

4. **Ayudar:** Aprovecha estas herramientas del Social Media, son excelentes para conocer las virtudes y los defectos de tu marca o empresa, intenta ayudar a los que quieren hablar de ti.
5. **Adaptar:** Debes adaptar tu empresa a las reglas digitales, vamos a decir que es obligatorio, si no será muy difícil alcanzar los objetivos que buscas.

Sugerencias para dar un buen Servicio de Atención al Cliente 2.0 en Redes Sociales:

1. Mantenerse siempre en línea para ver que se habla de su empresa, marca, producto o servicio.
2. Si el cliente se comunica con su empresa o marca a través de este medio, debe responder lo más antes posible, de una manera honesta y coherente.
3. No genere polémicas con sus clientes, si recibe un comentario negativo, atiéndalo de manera respetuosa, si el cliente insiste canalícelo por mensajes privado o email.
4. A las personas le gusta ser tratado por personas no por robots, no automatice sus mensajes, trate a cada persona de manera divertida, que sienta que atrás del perfil a una persona que es su amigo, a esto lo conocemos como humanizar tu marca.

Los canales de Redes Sociales fortalecerán tu marca al momento de tener una buena presencia y decirles a tus usuarios «aquí estamos», te leo, te escucho y te sigo, esto influenciara en muchas decisiones de compras en tus clientes. Debemos tener claro que las Redes Sociales no son para vender, son para hacer presencia, llamar la atención, contarles a tus clientes que existes y cuentan contigo, lo que de manera subliminal atraerá a aumentar tus ventas.

«Las marcas que sepan adaptarse a los Social Media y desarrollen sus modelos de negocios en ellos van a triunfar».

«El éxito empresarial no se basa en prediccionnes grandilocuentes; es el resultado de la capacidad para responder rápidamente a cambios reales a medida que éstos tienen lugar».

Jack Welch

MIRIAM ACHIKAR
Periodista
ADADE Venezuela
Euro E Commerce & Learning, SL
Asesora de Marketing Digital
Experta en Redes Sociales

