

Cómo utilizar las redes sociales para una correcta atención al cliente

Las redes sociales son uno de los espacios naturales donde los clientes y potenciales se encuentran por naturaleza. Por eso, los perfiles de las plataformas 2.0 utilizados por las marcas sirven como ventana para que los usuarios expresen sus opiniones, dudas, quejas, requerimientos e incluso den sugerencias

Irónicamente, a pesar de que el uso de Facebook, Twitter e Instagram se ha globalizado, todavía existen muchas empresas que no saben aprovechar sus espacios digitales de forma correcta. Es importante saber cómo utilizar las redes sociales para conectar con los clientes, potenciales clientes y para la atención directa, cercana y personalizada. Desde Guellcom quieren mostrar estos 6 pasos para aprovechar las redes sociales al máximo:

1. **Monitorización:** hay que filtrar todo el ruido que está alrededor de la marca en las plataformas sociales y enfocarse en intervenir exclusivamente en las conversaciones relevantes.
2. **Rapidez:** las personas buscan respuestas casi inmediatas, en tiempo real. Necesitan solucionar rápidamente sus problemas, dudas o requerimientos. El tiempo es crucial en todos los aspectos relacionados a la atención al cliente, si los responsables de gestionar las redes tardan demasiado es probable que la reputación de la empresa esté en juego.
3. **Soporte multicanal:** es obligatorio que los administradores de los perfiles se desplacen de un canal a otro para dar una mejor respuesta y facilitar la experiencia del consumidor.
4. **Respuesta a las quejas:** 88% de los clientes en línea son reacios a comprar en negocios que no se toman el tiempo de responder a los reclamos en Redes Sociales.
5. **Anticipación:** gracias a toda la información que se obtenga en las Redes Sociales, los responsables de la creación de contenidos pueden crear artículos educativos para el blog, páginas de preguntas frecuentes, manuales, tutoriales, etc. La idea es ir un paso adelante y satisfacer los requerimientos del usuario.
6. **Analítica:** la única manera de saber si las estrategias utilizadas han sido efectivas es midiendo y analizando para así realizar los ajustes y actualizaciones pertinentes en el caso de que sea necesario. Es importante también apoyarse en un manual de gestión de crisis para tener una herramienta sólida para aplicar en caso de que surjan comentarios o quejas muy determinantes para con la marca. Es indispensable no borrar esos comentarios sino más bien contestarlos de forma rápida, comunicativa y comprensiva.

Las redes sociales son un potente canal que no se debe desperdiciar, siguiendo estas recomendaciones las pequeñas y medianas empresas no tendrán problemas en aprovechar todo su potencial al máximo.

Datos de contacto:

jose Guellcom
691010418

Nota de prensa publicada en: [Murcia](#)

Categorías: [Comunicación](#) [Marketing](#) [Emprendedores](#) [E-Commerce](#) [Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>