

El teléfono, el medio favorito para conectar con la atención al cliente de un ecommerce según Mediapost

Mediapost, a través de su unidad de negocio Vócex, ha presentado las conclusiones del Estudio de Atención al cliente

El teléfono es el canal favorito de los compradores españoles para conectar con el servicio de atención al cliente de una tienda online, con un 57%, muy por delante de otros canales como el correo electrónico (17%), el chat online (11%), las redes sociales (9%) y whatsapp (6%). Ésta es una de las principales conclusiones del Estudio de Atención al Cliente, elaborado por Vócex, la unidad de negocio de Mediapost especializada en servicios de call center, telemarketing, back office y atención al cliente.

En este sentido, casi la mitad de los consumidores prefiere ponerse en contacto con el departamento de atención al cliente de forma proactiva en determinados momentos, como la renovación de un servicio o garantía (18%) o en la gestión de un siniestro (14%).

Asimismo, 3 de cada 10 consumidores afirman valorar de forma positiva poder contactar con una marca durante la campaña de lanzamiento de un nuevo producto o servicio para obtener más información. Al mismo porcentaje de españoles le parece bien que contacten con ellos para informarles si, posteriormente, reciben muestras de productos nuevos (17%) o información complementaria en el correo para que puedan consultarla cuando quieran (14%). Datos todos ellos que vienen a confirmar que el consumidor demanda multicanalidad para informarse antes de realizar sus compras.

Casi 4 de cada 10 consumidores contactan con atención al cliente antes de una compra. En el momento de contactar con un servicio de atención al cliente, la flexibilidad horaria y la multicanalidad son los aspectos más valorados por parte de los consumidores, así lo reconoce el 34% de los encuestados. A continuación, se sitúa el trato recibido en la atención telefónica, con un 32%, y la claridad de la información proporcionada por los agentes, con un 20%.

Preguntados por el momento en los que necesitan contactar con el servicio de atención al cliente, casi la mitad de los compradores españoles reconoce que suele recurrir a ellos cuando precisan resolver incidencias o transmitir quejas sobre un servicio. Cerca de 4 de cada 10 españoles afirman contactar con ellos para solicitar información antes de una compra y casi un 20%, para solicitar información sobre garantías o renovaciones de un servicio que tenga contratado. Además, el 36% asegura que decide llamar al departamento de atención al cliente de una marca o empresa cuando busca un artículo o referencia y un 26% cuando quiere acceder a su carrito para terminar la compra.

En este sentido, los servicios de atención al cliente son percibidos por los compradores como un punto de información general y específico para ampliar conocimientos sobre un producto o servicio, como reconocen 7 de cada 10 españoles.

Rapidez y calidad, la clave en la experiencia de cliente

Cuando un consumidor contacta con el servicio de atención al cliente de una marca o empresa, lo que más valora es la rapidez de la gestión, principalmente en la resolución de incidencias, como asegura el 52% de los encuestados. La reducción de los tiempos de espera en procesos como la renovación, seguimiento de incidencias, etc. es otro de los aspectos más valorados por casi 3 de cada 10 consumidores, mientras que el 14% valora positivamente una reducción del tiempo de la llamada. No obstante, cuando se enfrenta a un problema técnico el 44% valora la velocidad de la resolución frente al 29% que se decanta por la calidad de la solución ofrecida.

Ante una mala experiencia con el departamento de atención al cliente de una marca o empresa, los consumidores españoles son bastante claros y casi el 90% dejaría de consumir sus productos o servicios.

La satisfacción de cliente, analizada

Durante los últimos años, es cada vez más habitual que antes de que el cliente finalice una llamada con el servicio de atención al cliente de una marca o empresa, el teleoperador le invite a responder un breve cuestionario sobre su satisfacción acerca del servicio recibido. Según el estudio de Vócex, 6 de cada 10 consumidores reciben invitaciones a participar en estas encuestas de satisfacción.

Es posible descargar el estudio completo aquí.

Datos de contacto:

Redacción
608 171 536

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

Categorías: [Nacional Telecomunicaciones Marketing Consumo](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>