

Los 7 pecados del servicio al cliente



Los 7 pecados del servicio al cliente

En el mundo competitivo actual, una atención al cliente excepcional puede ser la diferencia entre el éxito y el fracaso. Pero, ¿qué ocurre cuando se cometen errores que alejan a los clientes?



La apatía: La indiferencia

Síntomas

Desinterés en las necesidades del cliente, respuestas automáticas, falta de productividad.

Impacto

Pérdida de clientes, reputación negativa, disminución de la lealtad.



La robotización: Tratar a los clientes como números

Ejemplo

Mensajes genéricos, falta de personalización, procesos automatizados sin flexibilidad.

Consecuencias

Clientes desilusionados, sensación de impersonalidad, baja satisfacción.



El aire de superioridad: La arrogancia que espanta

Actitud

Carencia de empatía, tono irónico, desdén por las inquietudes.

Resultado

Clientes ofendidos, pérdida de confianza, reputación dañada.



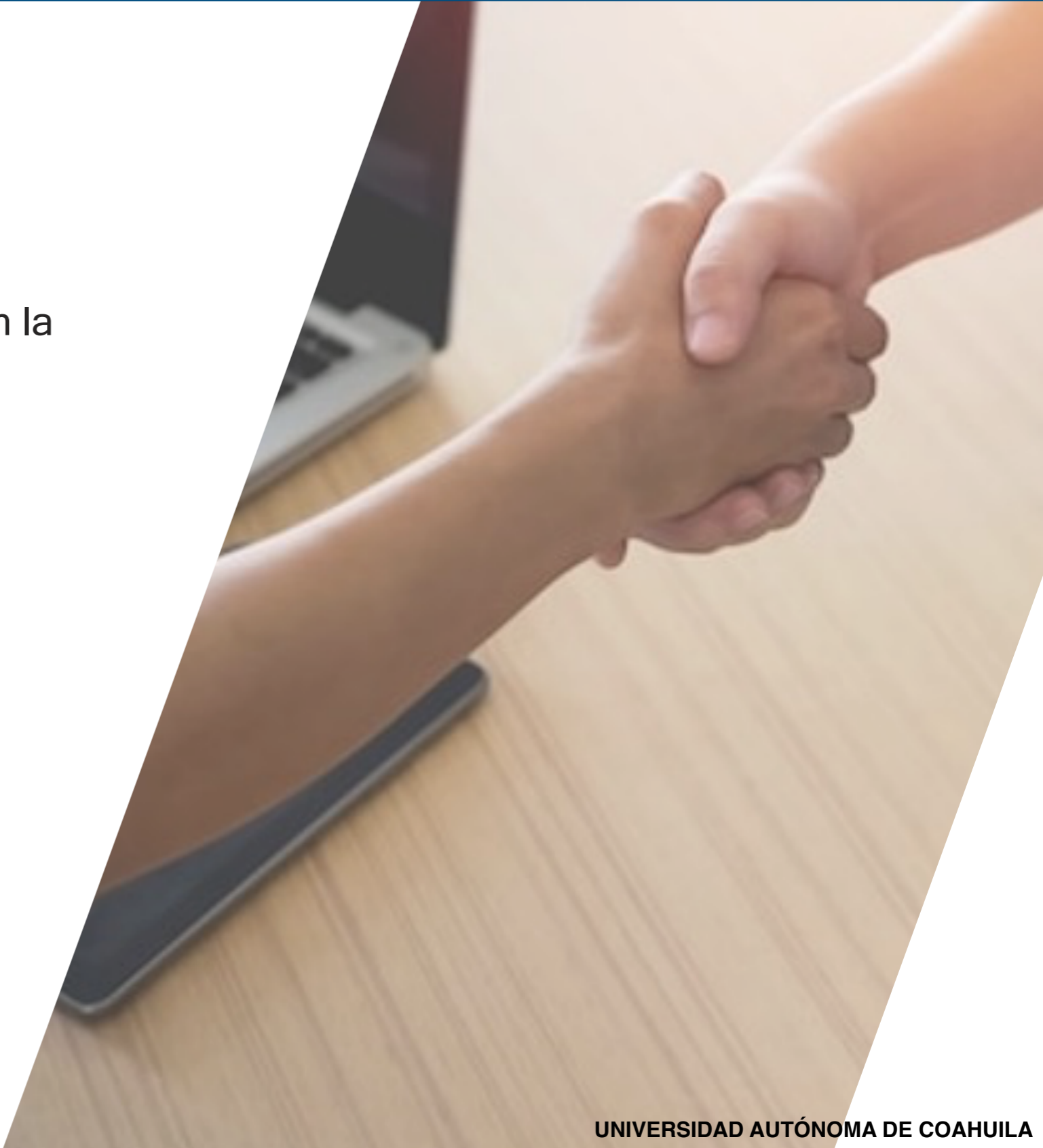
La negligencia: Descuidar detalles y promesas

Propuestas

- 1 Ofertas sin seguimiento, errores en la atención, falta de cuidado en los detalles.

Consecuencias

- 2 Clientes insatisfechos, pérdida de confianza, daños a la reputación.



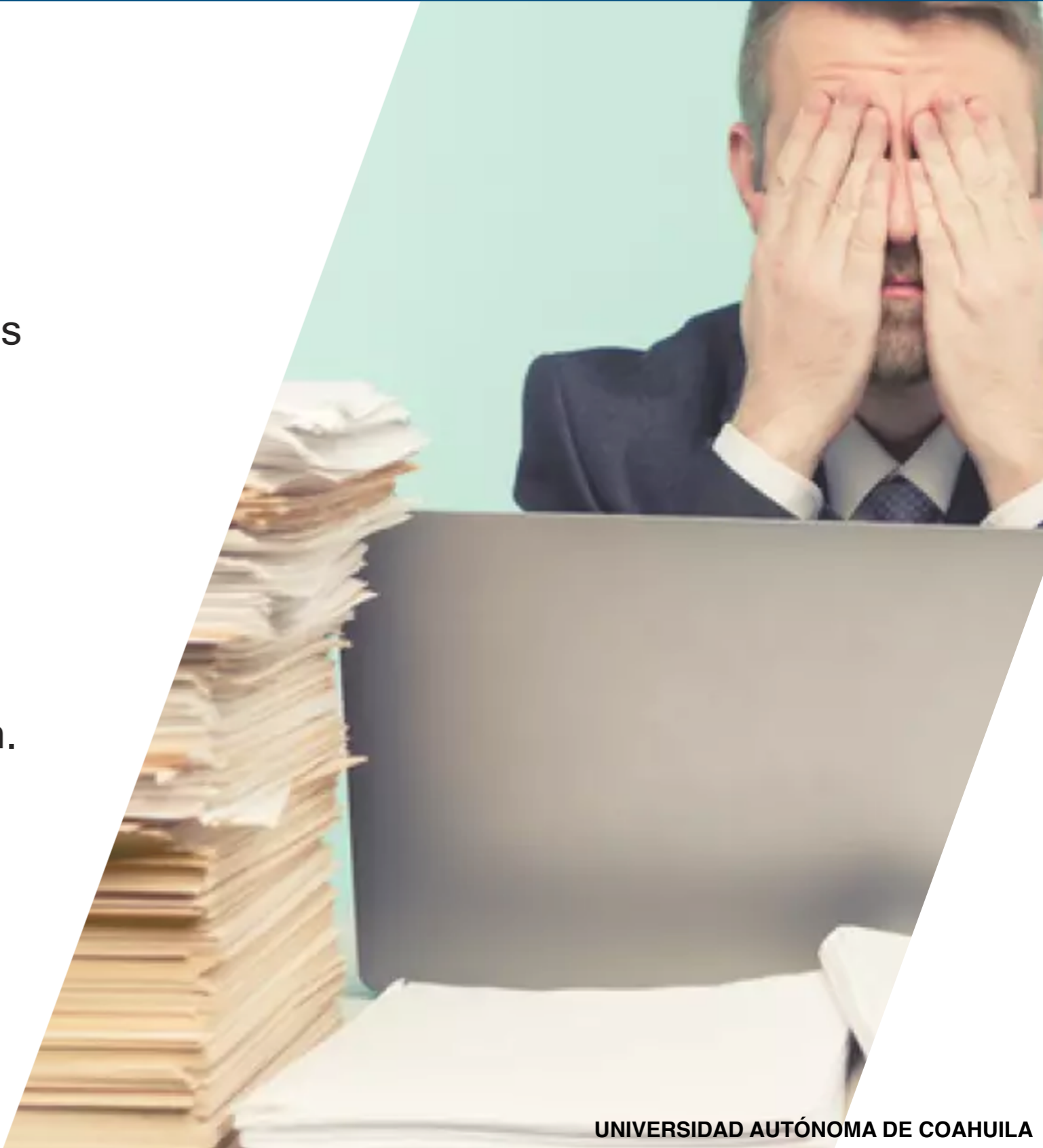
La burocracia excesiva: Procesos que frustran

Barreras

- 1 Procesos engorrosos, formularios complejos, falta de agilidad.

Impacto

- 2 Clientes frustrados, pérdida de tiempo, sensación de impotencia.



La falta de seguimiento: Perdiendo oportunidades de fidelización

Pérdida

No hay contacto posterior, no se resuelven problemas, no se ofrece apoyo.

Resultados

Clientes olvidados, pérdida de oportunidades, disminución de la lealtad.



Referencias :

Entradas, V. M. (2020, 28 junio). Los 7 pecados capitales del Servicio al Cliente. Alex Castillo. <https://alexcastilloblog.wordpress.com/2017/05/17/los-7-pecados-capitales-del-servicio-al-cliente/>

