

Cómo mejorar el CX a través de la solución de WhatsApp de ACF

1 Mejora la comunicación con tus clientes a través de la solución WhatsApp de ACF.

La atención al cliente en su búsqueda de transformación digital quiere brindar un servicio que abarque todos los aspectos.

La transformación digital está compuesta de:



La transformación digital no es 100% Tecnología

Whatsapp es parte de la tecnología que necesitas para poder:

- ✓ Gestionar la información y las opciones de atención en tiempo real.
- ✓ Responder de una manera más eficiente.

2 Whatsapp en el mundo: una comunicación ágil y eficiente.



Whatsapp en el mundo
2000 mill. USUARIOS



Whatsapp en latinoamérica
88 mill. USUARIOS EN MÉXICO
4950 mill. USUARIOS EN COLOMBIA

74% de los usuarios en Colombia usa la App para hacer compras.



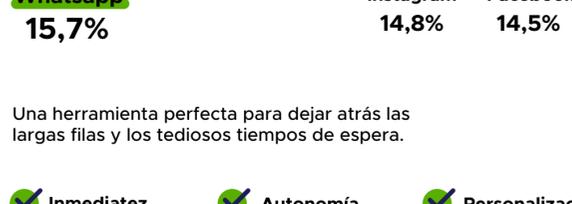
Tiempo en Whatsapp y Redes Sociales en el mundo
2hs 27min



Tiempo en Whatsapp y Redes Sociales en Colombia
3hs 46min

3 ¡Whatsapp de ACF establece tu organización en el mundo digital!

Además es la App más usada:



Una herramienta perfecta para dejar atrás las largas filas y los tediosos tiempos de espera.

- ✓ Inmediatez
- ✓ Autonomía
- ✓ Personalización
- ✓ Omnicanalidad
- ✓ Efectividad

4 Inmediatez

No dejes a tu cliente esperando en tu sucursal.

Brinda una atención y obtén el feedback de cada cliente de manera inmediata.

La finalidad de cada organización es brindar una mejor experiencia.

La posibilidad de solicitar un turno, una cita o ser atendido de manera rápida por videollamada con la seguridad de controlar su tiempo es lo más anhelado para cada cliente.

A través de nuestra Solución de Whatsapp de ACF

Cada usuario o visitante tiene la posibilidad de gestionar su cita de manera rápida y eficiente.

5 Autonomía

La automatización de servicios permite que cada persona avance a su ritmo.

Entrega opciones para la libre elección de cada cliente y una mejor gestión de tu personal:

- ✓ Cuándo visitar la sucursal.
- ✓ Elegir tener una visita virtual.
- ✓ Elegir dónde esperar.
- ✓ Controlar su tiempo de espera.

Simplifica el flujo de comunicación > organiza > gestiona

Con Whatsapp de ACF mantienes un proceso de flujo eficaz vinculado en una única plataforma, que permite:

- ✓ Ofrecer opciones de ubicaciones cercanas según conveniencia.
- ✓ Brindar información sobre tiempo y cantidad de clientes en espera.
- ✓ Reducir al mínimo las ausencias.

6 Personalización

Las industrias se han adaptado a los clientes digitales para seguir existiendo.

Entrega opciones para la libre elección de cada cliente y una mejor gestión de tu personal:



Todo esto con la posibilidad de tener la capacidad de entregar una comunicación personalizada:

- ✓ Mensajes e interacción automática.
- ✓ Poco tiempo de espera.
- ✓ Propuestas de promociones y productos según segmento.

7 Omnicanalidad

Al implementar un canal de comunicación adicional como lo es Whatsapp de ACF, extiendes tu cobertura de servicio manteniendo una comunicación omnicanal

Mejoras la experiencia de los clientes, empoderándolos para que elijan el tipo de servicio que más les convenga



A través de Whatsapp de ACF, es más ágil la solicitud de un servicio, entregando más valor a los clientes.

8 Satisfacción al cliente

Whatsapp de ACF permite aumentar la fidelidad de clientes y conocer el nivel de satisfacción de los clientes ante la organización.

Si una organización está avanzando hacia la transformación digital debe analizar si se están ejecutando las estrategias de Experiencia del Cliente de manera correcta.

Contar con la percepción de los clientes es clave para garantizar la efectividad de los servicios.



La solución Whatsapp de ACF es ideal, porque se vincula y entrega formularios de satisfacción y encuestas, lo que asegura tener mejor enfoque.

