



**Atención al Cliente con nuevas tecnologías  
Whatsapp, Chat y Twitter en la atención al cliente**



## Qué es la Atención al Cliente 3.0

- Las nuevas tecnologías han modificado la forma en la que nos comunicamos
- La atención al cliente 3.0, se basa en la comunicación con el cliente a través de las nuevas tecnologías relacionadas con Internet





## El Consumidor 3.0

- Consumidor informado e hiperconectado
- Genera contenido sobre nuestros productos
- Utilizan a diario los dispositivos móviles (smartphones, tablets)
- Recurren a las redes sociales, blogs, foros para informarse
- Esperan respuestas rápidas de las empresas





## Redes Sociales en la Atención al Cliente

### Las redes sociales...

- Son herramientas de fácil implementación
- De uso sencillo, publicamos/compartimos nuestros mensajes, subimos nuestras fotos
- Herramienta cómoda que cada vez utilizan perfiles de todas las edades
- Permite enviar mensajes directos a nuestros clientes, crear eventos, etc.





## ¿Para que nos sirven las redes sociales?

- Visibilizar nuestra marca
- Comunicar
- Conversar
- Fidelizar
- Promover eventos
- Posicionarnos



**Y sobre todo se trata de un herramienta de Atención al Cliente**



## Redes Sociales en la Atención al Cliente

- Los usuarios recurren cada vez más a las redes sociales para exponer sus dudas, quejas, sugerencias
- Perfiles de Twitter, Facebook instituciones van ganando terreno a otros canales tradicionales
- Las redes sociales han cambiado la atención al cliente, siendo el trato con el usuario más cercano



Twitter



- **Es una red social basada en el microblogging**
- **Su actividad consiste en la emisión y recepción de tweets (mensajes cortos con un máximo de 140 caracteres)**
- **Los mensajes son públicos, aunque también podemos enviar mensajes privados a los usuarios.**
- **Los tweets pueden contener: textos, enlaces, imágenes y otros elementos característicos de twitter**

Twitter es una gran herramienta de marketing online  
Nos ayuda a fortalecer nuestra marca, fidelizar clientes,  
Compartir información relevante, interactuar, buscar contenido de interés...



## ¿Por qué Twitter para una empresa?

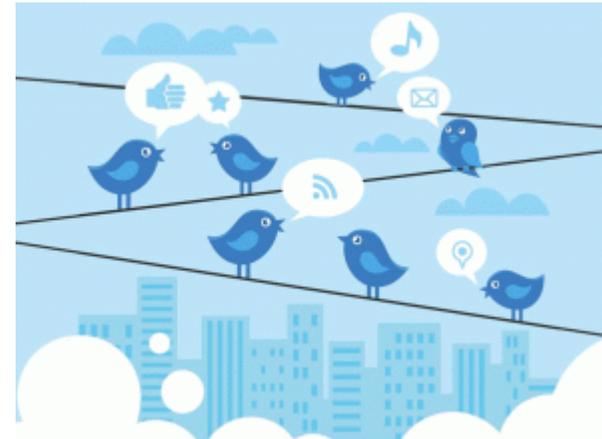
- Crear una red de seguidores
- Promoción de productos o servicios
- Anunciar futuros eventos
- Más efectivo que la publicidad
- Facilidad para ser recomendado
- Obtener retroalimentación
- Conocer nuevas necesidades, gustos...
- Analizar la competencia



## ¿Por qué Twitter?



Twitter es la plataforma bidireccional de comunicación más eficiente por su inmediatez y facilidad de respuesta



**Twitter es la red social más utilizada para la atención al cliente elegida por un 60% de consumidores**

Twitter es una red bidireccional, rápida, práctica y útil, hace que sea una vía perfecta para atender a los clientes de una manera sencilla, simple y directa, y eficaz



## Twitter como herramienta de atención al cliente

### Ventajas de Twitter como canal de atención al cliente

- Es una red inmediata
- Servicio personalizado
- Gran movilidad
- Reducción de costes
- Los mensajes directos (DM) nos ayudan a dar un mejor servicio
- Nos ayuda a mejorar la credibilidad y confianza de nuestra marca





# Twitter como herramienta de atención al cliente

Como lo hacen algunas empresas

**Fnac España**  
@Fnac\_ESP  
Líder europeo en la distribución de productos tecnológicos y culturales, un ejemplo único de alianza entre comercio y cultura. También estamos en @CAC\_Fnac\_Esp Spain · fnac.es

TWEETS	SIGUIENDO	SEGUIDORES
9 666	774	49K

**Att.Cliente Fnac ESP**  
@CAC\_Fnac\_ESP  
Estamos a tu disposición de lunes a viernes, de 9 h a 18 h. Y también en el 902 100 632 hasta las 20 h. Si lo prefieres, puedes escribirnos a clientes@fnac.es. Madrid · fnac.es

TWEETS	SIGUIENDO	SEGUIDORES
11,2K	1 326	3 246

Siguiendo



## Twitter como herramienta de atención al cliente



Profile card for Privalia España (@Privalia\_es). The profile picture is a teal square with a white flower icon. The bio states: "Privalia es el outlet online de moda y lifestyle N°1 en España, donde encontrarás primeras marcas con descuentos de hasta un 70%." and includes the website "es.privalia.com". The statistics show 7,323 tweets, 252 following, and 15,4K followers.

TWEETS	SIGUIENDO	SEGUIDORES
7 323	252	15,4K



Profile card for Ayuda al socio (@Privalia\_Es\_SAS). The profile picture is a dark square with a white icon of two people wearing headsets. The bio states: "Ayuda al socio" and includes the website "es.privalia.com". The statistics show 2,390 tweets, 593 following, and 418 followers. A blue "Siguiendo" button is visible.

TWEETS	SIGUIENDO	SEGUIDORES
2 390	593	418



## Twitter como herramienta de atención al cliente

Elige tu horario de atención

LOVE THE WAY YOU FLY



**Vueling Clients**  
@VuelingClients

Nuestro canal oficial de Att. Cliente para resolver tus dudas. Horario: Lunes a Viernes de 8h a 20h. Fin de semana de 10 a 22h. Vía mail: <http://bit.ly/S0y7Fo>  
Barcelona - <http://www.vueling.com>

TWEETS	SIGUIENDO	SEGUIDORES
28,6K	1 712	12,9K

[Siguiendo](#) 

**Caso de éxito Atención al cliente 2.0 Vueling – Premio “TweetMarca” en los Tweets Awards**

# Twitter atención al cliente



"Bienvenido a @movistar\_es. Estamos aquí para ayudarte y resolver todas tus dudas"  
- Equipo Social Media

Elena ^E

Mónica ^M

Jorge ^JG

Chus ^C

Equipo Técnico:  
^JL, ^Mr, ^Jv, ^R, ^Cs, ^An, ^Is, ^CT

Equipo Comercial:  
^N, ^A, ^J, ^Am, ^Cr, ^AA, ^Ra,  
^MA, ^Mo, ^Nz, ^JM, ^Es

Síguenos en:

**Movistar España** ✓

@movistar\_es **TE SIGUE**

Síguenos para conocer nuestras noticias y novedades. Estamos aquí para ayudarte de L a S: 9 a 21 y festivos: 10 a 17, si necesitas soporte o tienes alguna duda.

España · movistar.es

← Personalización del equipo de trabajo



## Twitter como herramienta de atención al cliente

Podemos personalizar la atención al usuario

The screenshot shows a Twitter thread with four tweets. The first tweet is from Lola Damianov (@LolaDamianov) asking for a customer service phone number. The second tweet is a reply from Movistar España (@movistar\_es) providing the number 1004 and mentioning 'Ángel'. The third tweet is a reply from Lola Damianov thanking them. The fourth tweet is another reply from Movistar España. Two purple arrows point to specific parts of the tweets: one points to the name 'Ángel' in the second tweet, and the other points to the text 'Gracias a ti' in the fourth tweet.

Lola Damianov @LolaDamianov · 1 h  
@movistar\_es Buenos días ¿Podrían decirme el teléfono de atención al cliente de Movistar? Es gratuito para para usuarios de otras compañías?  
Reducir Responder Eliminar Favorito Más  
1:38 - 14 de abr. de 2014 · Detalles

Responder a @movistar\_es

Movistar España @movistar\_es · 58 min  
@loladamianov Hola, nuestro teléfono es el 1004 y es totalmente gratuito si llamas con un teléfono que sea de España. Saludos, Ángel  
Abrir Responder Retwittear Favorito Más

Lola Damianov @LolaDamianov · 55 min  
@movistar\_es Muchas gracias por la respuesta y la rapidez!!  
Abrir Responder Eliminar Favorito Más

Movistar España @movistar\_es · 47 min  
@loladamianov Gracias a ti, seguimos por aquí para cualquier cosa que necesites ^Da  
Abrir Responder Retwittear Favorito Más

Personalización del mensaje

Personalización del mensaje

# Twitter atención al cliente



## Celeridad en nuestras respuestas

The screenshot shows a Twitter thread. The first tweet is from Jose (@joseinbcn) asking for a link to request a new SIM card. The second tweet is a response from pepephone (@pepephone) providing the link and mentioning local agencies. The third tweet is a reply from Jose thanking pepephone for the quick response.

Trato personalizado

Mejora la credibilidad de nuestra marca

Agilidad y eficacia en la atención al cliente

#prelabtalleres



## Twitter atención al cliente

Ser discreto con la información personal de los usuarios

Tweets

 **Paula Huidobro** @paula\_huidobro · 4 h  
@pepephone necesito q solucionéis un problema con el roaming.Estoy en Alemania sin tlf.Llame el lunes xa activarlo y se supone q estaba ok  
Abrir      Responder   Retwittear   Favorito   Más

 **pepephone** @pepephone · 4 h  
@paula\_huidobro Hola Paula, por favor, síguenos para poder enviarte mensajes privados. Gracias.  
[Ocultar conversación](#)      Responder   Retwittear   Favorito   Más

8:35 - 17 de abr. de 2014 · Detalles

Seguimiento por mensaje privado



## Twitter atención al cliente



**Carrefour España** ✓  
@CarrefourES

Canal oficial de Carrefour España en Twitter para informar de promociones, campañas, entre otros, además de ayudarte con las dudas que tengas.

📍 España  
🌐 [carrefour.es](https://www.carrefour.es)

 **Carrefour España** @CarrefourES · 7 de may.

Hola @marimonjs, por favor, si nos abres un DM y nos dejas más detalles del producto, lo trasladamos para que se revise. Gracias.

👤 1 ⭐ ⋮

 **Carrefour España** @CarrefourES · 5 de may.

Hola @araceliparejo24, si te refieres a la mesa que aparece en el folleto en la página 59, estará disponible hasta el 12 de mayo. Gracias.

👤 1 ⭐ ⋮

 **Carrefour España** @CarrefourES · 5 de may.

Hola @Legendario87, esperamos que hayas tenido una buena experiencia en tienda. Para cualquier duda, por aquí te ayudamos. Un saludo.

👤 3 ⭐ ⋮



# Twitter atención al cliente

Promocionar el canal de atención al cliente



Facebook

Página Web



En otras redes sociales





# Elegir nuestras herramientas de trabajo



hootsuite

www.hootsuite.com



www.tweetdeck.com

#prelabtalleres



# Twitter como herramienta de atención al cliente

Monitorizar los comentarios y menciones

**#andalucialab**  
Búsqueda

**IAPHcursosymas**  
9:46am via Karmacracy  
Unos 3.000 profesionales participan durante el primer trimestre en las acciones formativas y eventos  
[#AndalucíaLab](#) [kcy.me/13b76](#)

**andalucialab**  
Apr 19, 9:40am via HootSuite  
¡Buenos días! ¿Cómo conseguir más [#clientes](#) online con pocos recursos? 1ª [#masterclass](#) organizada por [#Andalucialab](#) [bit.ly/1epiWTC](#)

**mjreyesrios**  
Apr 16, 9:52am via Tweet Button  
Allí estaremos! "[#AndaluciaLab](#) enseñará en Baeza a empresas turísticas claves para una venta 2efectiva" por Internet [noticias.lainformacion.com/economia-negoc...](#)"

**andalucialab**  
Apr 16, 8:35am via HootSuite  
¿Qué publicamos (en [#RedesSociales](#))? ¿Cómo? ¿Cuándo? [#prelabtalleres](#) Plan Editorial [#SocialMedia](#) en [#Andalucialab](#)  
[bit.ly/1guHClJ](#)

**VOILAMALAGA**  
Apr 15, 1:40pm via Twitter for Android  
[#focusgroup](#) [#andalucialab](#) Muerte a la competitividad, viva el networking!!!  
Retuiteado por [VivianneALab](#) y 2 otros

**@andalucianet**  
Búsqueda

**TurismoDiario**  
Apr 16, 12:44pm via Web  
Cerca de 700 profesionales turísticos andaluces han sido atendidos en las 'Jornadas Network' [diarioturismoandalucia.es/andalucia/la-j...](#)  
[@andalucianet](#)

**louise\_brace**  
Apr 16, 8:18am via Web  
[@andalucianet](#) Buenos días desde Ojen :)  
Mostrar conversación

**LifeApartments**  
Apr 09, 9:44am via Web  
Gracias por seguirnos! [#newfollowers](#) ¡Bienvenidos!  
[@realescuela](#) [@VivianneALab](#) [@andalucianet](#) [@jugaba73](#)  
Retuiteado por [Lamelaza8](#)

**EIMesonDespe**  
Apr 01, 4:19pm via Twitter for iPhone  
[@bookingcom](#) [@andalucianet](#) [@AndaluciaCTC](#) [@jaenhoy](#) Mañana estaremos en el evento de [Booking.com](#) "On Tour". [#Reservas](#) [#OnLine](#)  
Retuiteado por [SeeSwear](#) y 10 otros

**andalucianet**  
Apr 15, 11:28am via HootSuite  
[#Marbella](#), nominada a [#playa](#) europea más importante [ow.ly/MNCWw](#) [#turismo](#) [#Andalucia](#)  
Retuiteado por [Anmavert](#) y 9 otros

**#prelabtalleres**



# Twitter como herramienta de atención al cliente

## Monitorizar los comentarios y menciones

 **Isabel M.** @IsabelMMateo · 10 de abr.  
Gracias @andalucianet esplénd #jornadasnetwork en #Sevilla fructífera c/gr profesionales @andalucialab @VivianneALab pic.twitter.com/cWMcRVYoE1



  Ver foto

 Responder  Retwittear  Favo

 **ecr\_turismo** @ecr\_turismo · 10 de abr.  
Ha sido muy interesante!"@andalucialab: #prelabtalleres Aspectos Legales Web 2.0 #Marbella con @Mamenft ¡un éxito! pic.twitter.com/CB2DKI6tdE"

 Ocultar foto

 Responder  Retwittear  Favorito  Más





Hashtags

#prelabtalleres

## Twitter como herramienta de atención al cliente

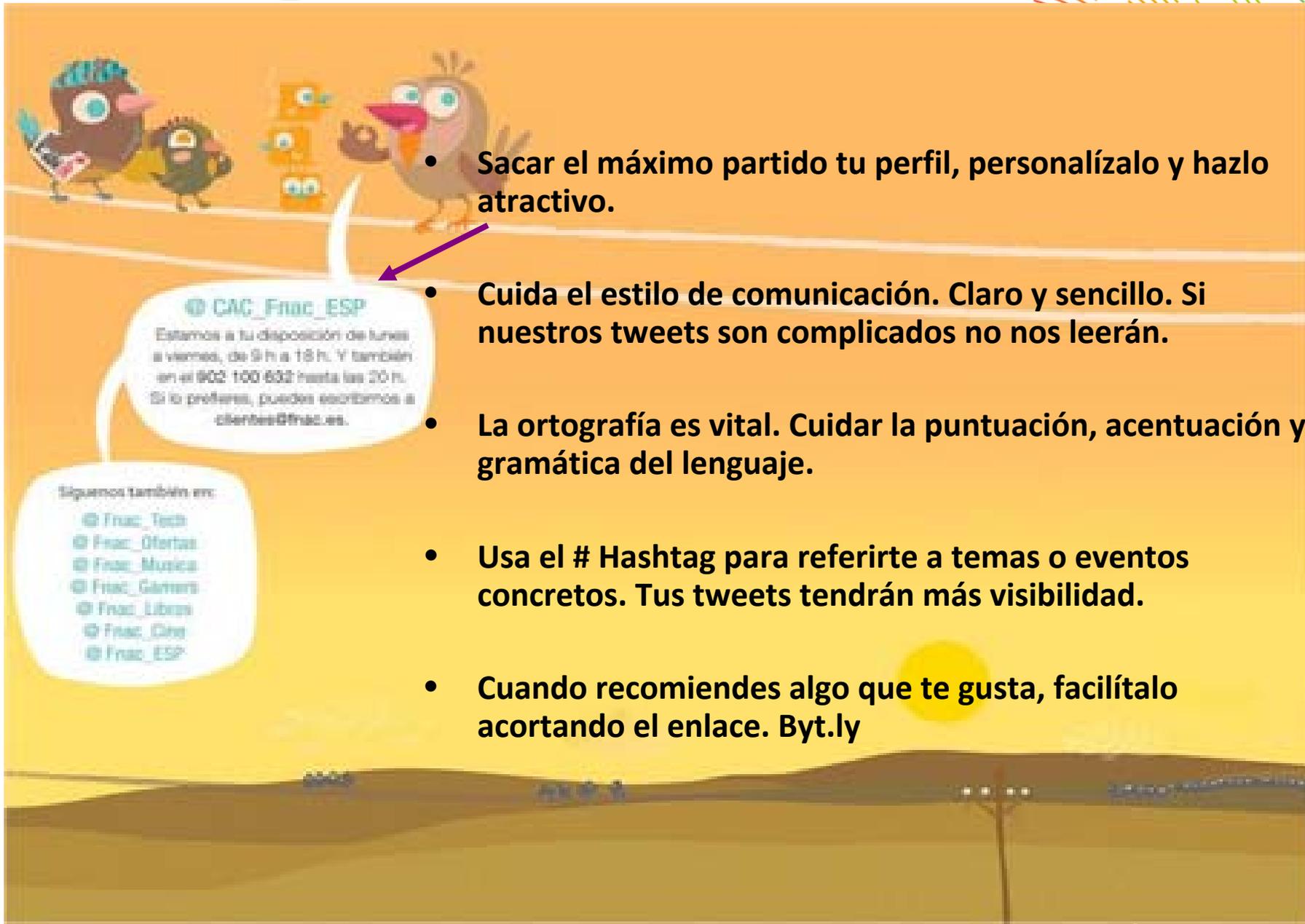
Diseña una estrategia de actuación específica para Twitter

- Saber a quien nos dirigimos
- Preguntas frecuentes
- Escenarios habituales
- Pautas en caso de crisis



Ser autocríticos

En social media retrasan el plazo de respuesta la búsqueda de una respuesta, la espera de instrucciones sobre como responder, o encontrar una respuesta adecuada



- Sacar el máximo partido tu perfil, personalízalo y hazlo atractivo.

**@CAC\_Frac\_ESP**  
 Estamos a tu disposición de lunes a viernes, de 9 h a 18 h. Y también en el 902 100 632 hasta las 20 h. Si lo prefieres, puedes escribirnos a [clientes@frac.es](mailto:clientes@frac.es).

Síguenos también en:  
 @Frac\_Tech  
 @Frac\_Ofertas  
 @Frac\_Musica  
 @Frac\_Gamers  
 @Frac\_Libros  
 @Frac\_Dine  
 @Frac\_ESP

- Cuida el estilo de comunicación. Claro y sencillo. Si nuestros tweets son complicados no nos leerán.
- La ortografía es vital. Cuidar la puntuación, acentuación y gramática del lenguaje.
- Usa el # Hashtag para referirte a temas o eventos concretos. Tus tweets tendrán más visibilidad.
- Cuando recomiendes algo que te gusta, facilítalo acortando el enlace. Byt.ly



## Algunos consejos...



- **No satures a tus seguidores y evita postear muchos tweets seguidos**
- **Muestra tu marca como es, con su identidad y valores**
- **Hablar todo el tiempo de nuestra empresa, es hablar de lo mismo. Diversifica**
- **Responde a las personas que te mencionan públicamente, además de dar las gracias a tus seguidores, a los que te retwittean**





## Twitter como herramienta de atención al cliente

 **Carrefour España** @CarrefourES · 40 min  
Así preparamos cada día el Sushi para ti. Encuéntralo en hipermercados Carrefour [ow.ly/i/5h8CJ](https://ow.ly/i/5h8CJ)  
[Ocultar foto](#)    Responder    Retwittear    Favorito    Más



Y sobre todo genera **contenido de interés**  
Aporta **valor a los usuarios**



 **Mahou San Miguel** @MahouSanMiguel · 11 de abr.  
Recomendación gastronómica del día: 1 Ruta de la Tapa en #Gijón, hasta el 13 de abril [bit.ly/1hp046h](https://bit.ly/1hp046h) #compromisohosteleria  
[Abrir](#)    Responder    Retwittear    Favorito    Más

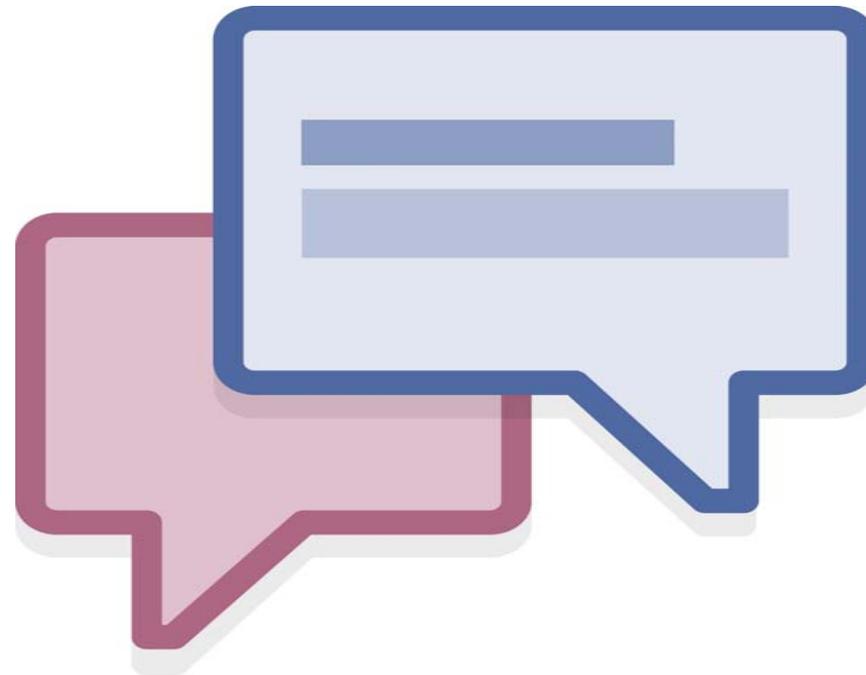
#prelabtalleres



## Chat como herramienta en la Atención al Cliente

**Empieza a destacar como nuevo canal en la atención al cliente**

**Ofrece un valor añadido que nos puede diferenciar de la competencia**





## Chat como herramienta en la Atención al Cliente

### Ventajas del uso del chat

- Inmediatez
- Privacidad
- Mejora en nuestra atención al usuario
- Canal gratuito





## Chat como herramienta en la Atención al Cliente

- Inmediatez

Las nuevas tecnologías nos permiten estar conectados las 24 horas del día





## Chat como herramienta en la Atención al Cliente

- Privacidad

El chat nos permite mantener la privacidad en nuestra conversación





## Chat como herramienta en la Atención al Cliente

- Mejora de nuestra atención al cliente
  - Trato más cercano y personalizado
  - Información más detallada y completa. Podemos enviar archivos, enlaces, información adicional
  - Queda por escrito, se puede imprimir guardar





## Chat como herramienta en la Atención al Cliente

- Canal gratuito

Medio accesible para todos los usuarios



## Atención al Cliente. Zopim Chat



Es una herramienta de chat en vivo que permite comunicación en tiempo real

## Atención al Cliente. Zopim Chat



### Ventajas de Zopim

- ✓ Panel intuitivo
- ✓ Instalación sencilla
- ✓ Estadísticas de usuarios
- ✓ Lista de visitantes en tiempo real
- ✓ Historial de conversaciones
- ✓ Versión gratuita
- ✓ Personalización del diseño del chat





## Chat como herramienta en la Atención al Cliente

### Zopim Chat

Dispone de una versión gratuita

Para su instalación:

Entrar en la web [www.zopim.com](http://www.zopim.com)

Nos damos de alta con nuestro nombre y correo electrónico

Se nos proporcionará un código HTML

Que tendremos que insertar en nuestra web



# Chat como herramienta en la Atención al Cliente



Deja tu mensaje

Chatea con nosotros

Empresas usuarias que lo utilizan





## Atención al Cliente. Zopim Chat

The screenshot shows the Zopim dashboard for 'Andalucia Lab'. The interface includes a sidebar with navigation options and a main content area with a welcome message and several widgets. A dropdown menu is open over the 'Invisible' status button, showing options: 'Conectado', 'Ausente', 'Invisible', 'Verificar conexión', and 'Salir'.

- zopim** Andalucía Lab (Invisible)
- ADMINISTRAR**
  - Agentes
  - Departamentos
  - Accesos directos
  - Visitantes bloqueados
  - Disparadores
- CONFIGURACIONES**
  - Widget
  - Personal
  - Cuenta

**Dashboard Widgets:**

- Página principal:** Panorama de lo que está sucediendo en tu sitio
- Lista de visitantes:** Visualiza una lista de todos los visitantes a tu sitio y platica con ellos
- Visualización:** Una buena forma de visualizar todos los visitantes a tu sitio
- Disparadores:** Envía invitaciones de chat o mensajes personalizados a feeds precalificados

**Dropdown Menu:**

- Conectado
- Ausente
- Invisible
- Verificar conexión
- Salir

Desde nuestro panel podemos configurar nuestro estado, si estamos conectados, ausentes...



Inicio Documentación webtrainer Imágenes Tienda online Formularios Blog

## Webtrainer

W  
re  
pr  
pr  
in  
s  
pr  
Lo  
te  
co  
es  
ex  
sc  
ve  
pl  
er  
el  
te  
pr

soporte

Lo sentimos, no estamos en línea por el momento. Dejanos un mensaje y nosotros nos pondremos en contacto contigo.

Presentate

Nombre, Email o

Mensaje \*

Enviar mensaje

zopim

Cuando no estemos en línea, los usuarios pueden dejarnos un mensaje que llegará a nuestro email

## Atención al Cliente. Zopim Chat



The screenshot shows the Zopim chat interface. On the left is a dark sidebar with the Zopim logo and 'Andalucía Lab' profile. The main area is titled 'Visitantes en su sitio' and shows a list of active visitors under 'Chats entrantes'.

#	VISITANTE	CONECT...	MENSAJE	VISUALIZANDO	REFER
!	#1399026541	🇪🇸 🖥️ 🌐	23 minut... Buenos días,	1 Andalucía Lab-W...	-

En el listado de visitantes podemos ver las personas conectas y chatear con ellas. Disponemos de información añadida sobre el usuario que realice una consulta como su ubicación, su sistema operativo, cuál es el origen de la visita, cuanto tiempo lleva en la web

## Atención al Cliente. Zopim Chat



VISITOR 1399026541

Acciones

Chat Actual Chats anteriores (4)

12:36 Visitor 1399026541 se ha conectado.

12:36 Visitor 1399026541  
Buenos días,

Agregar nombre  
Agregar correo electrónico  
Agregar número de teléfono  
Agregar notas del visitante

7 ÚLTIMAS VISITAS  
4 CHATS ANTERIORES  
38 minutos

CAMINO DEL VISITANTE  
Tráfico directo  
Andalucía Lab-Webtrainer. Formación y c...

UBICACIÓN  
Sevilla, Andalucía, Spain

NAVEGADOR  
Firefox 28.0

PLATAFORMA  
Windows XP

DISPOSITIVO  
-

DIRECCIÓN DE IP  
217.12.24.133

Estás escuchando este chat. Comienza a escribir para que te unas.

Podemos añadir notas sobre el cliente para futuras referencias y alimentar nuestra base de datos

#prelabtalleres



## Atención al Cliente. Zopim Chat

**zopim** Andalucía Lab Invisible

Página principal  
Lista de visitantes  
Visualización  
**Historial**  
ADMINISTRAR  
Agentes  
Departamentos  
Accesos directos  
Visitantes bloqueados  
Disparadores  
CONFIGURACIONES  
Widget  
Personal  
Cuenta

Historial del chat No leído: 0 Número total de chats: 2

Encuentra una conversación

<input type="checkbox"/>	NOMBRE	AGENTE	HORA
<input type="checkbox"/>	#10645371	-	02 may 13:36
<input type="checkbox"/>	LOLA	-	02 may 12:36

Transcribir Información del usuario

**Lola**  
lola.damianov@andalab.org

Agregar número de teléfono  
Agregar notas del visitante

8 ÚLTIMAS VISITAS 2 CHATS ANTERIORES

CAMINO DEL VISITANTE  
Tráfico directo  
Andalucía Lab-Webtrainer. Formación y consultorías para PYMES y Emprendedores. - Webtrainer w

UBICACIÓN  
Sevilla, Andalucía, Spain

En el historial podemos ver todos los chat e información de los usuarios



# Chat como herramienta en la Atención al Cliente

Tfno: 957 630 000 WhatsApp: 696922058 Email: info@hotelmaria.es

Hotel María

Home Nuestro Hotel Catering Ofertas Blog Contacto Reservas



Descubre la Vega del Guadalquivir

Te sentirás como en casa

Situado en un valioso entorno natural, entre las fértiles tierras que el Guadalquivir deia a su

Fecha de entrada:  
Lun, 28 Abril 2014

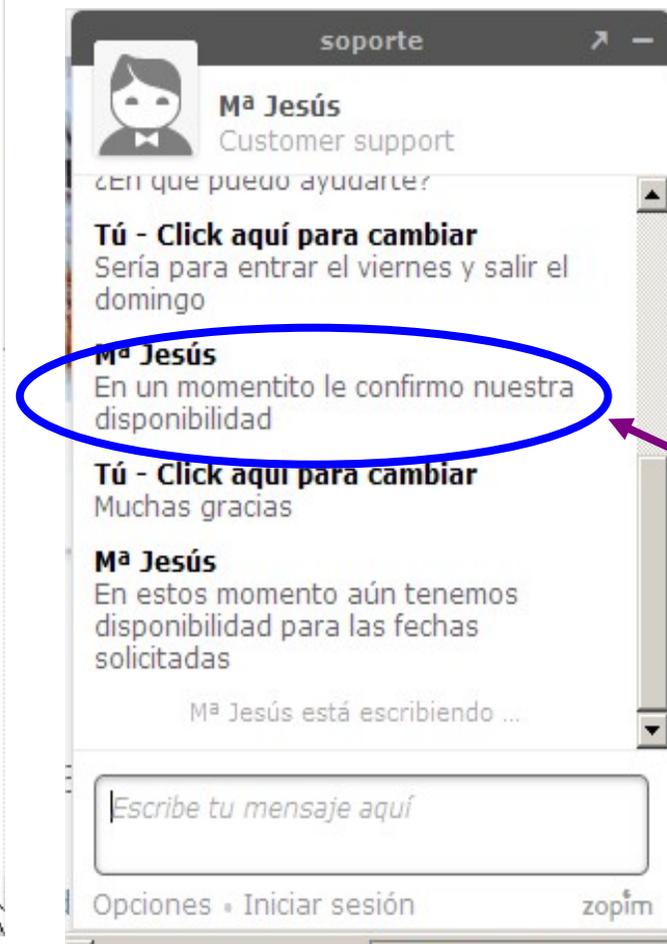
Fecha de salida:  
Mar, 29 Abril 2014

**Déjanos un mensaje**

#prelabtalleres



## Atención al Cliente. Zopim Chat



Información en tiempo real



## Atención al Cliente. Zopim Chat

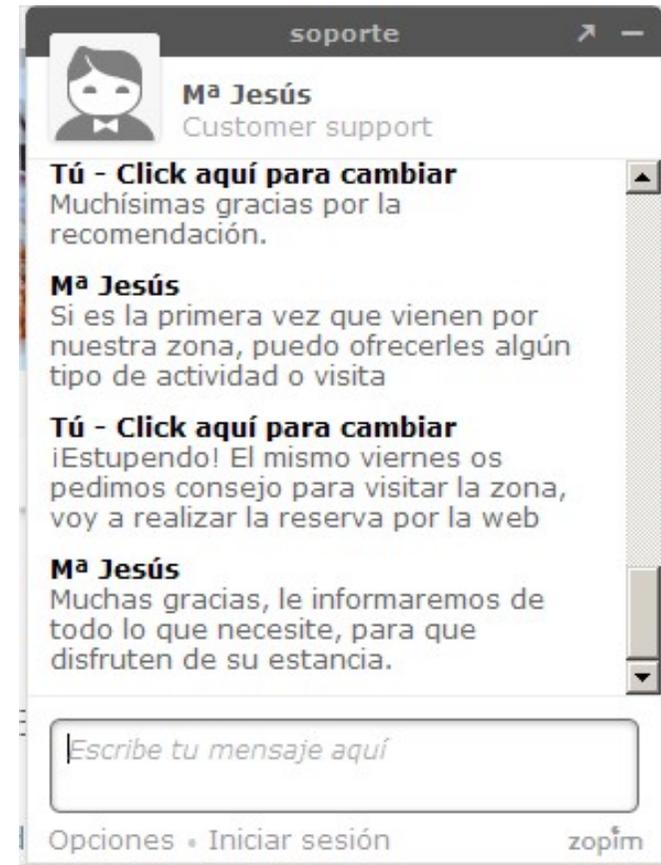


Trato personalizado





## Atención al Cliente. Zopim Chat



Información detallada y ampliada

## Atención al cliente. Hanghouts



- Herramienta que nos ofrece Google asociada a nuestra cuenta de Gmail
- Integra chat, voz y vídeo conferencia
- Podemos acceder desde diferentes dispositivos: PC, móvil, tablet



## Atención al cliente. Hanghouts



Al crear una cuenta de gmail, Google nos crea un perfil en Google Plus desde el que podemos hacer uso de hanghouts



[https://www.youtube.com/watch?feature=player\\_embedded&v=XkpiZ7oA\\_Qg](https://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=XkpiZ7oA_Qg)

#prelabtalleres

## Atención al cliente. Hanghouts



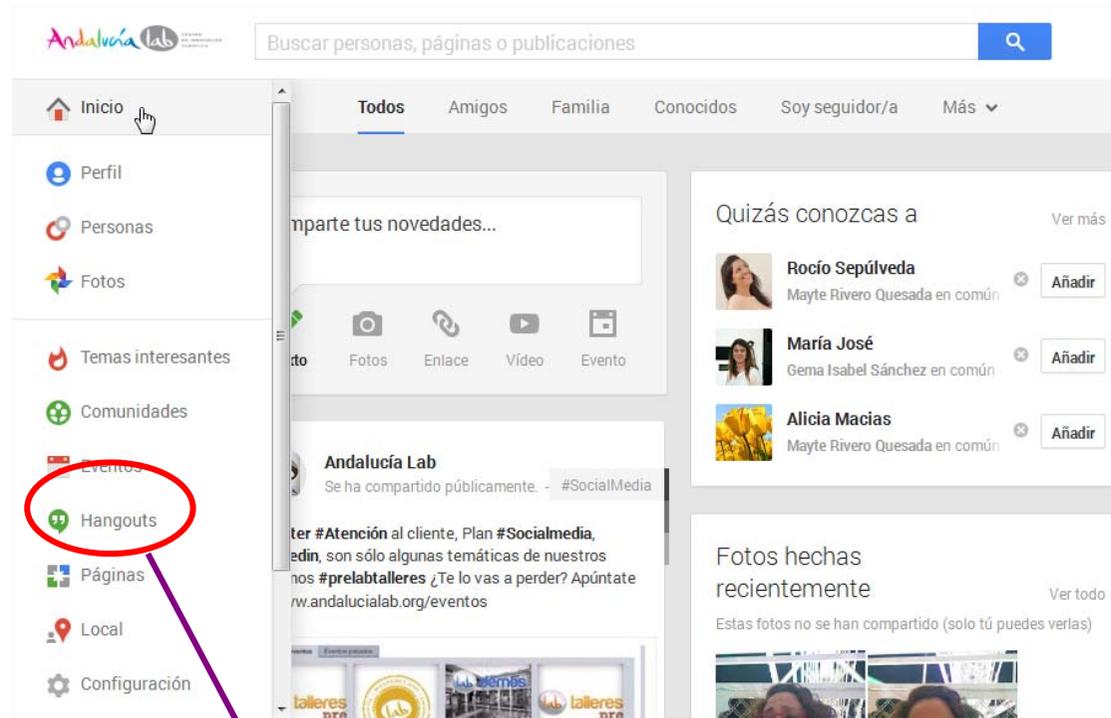
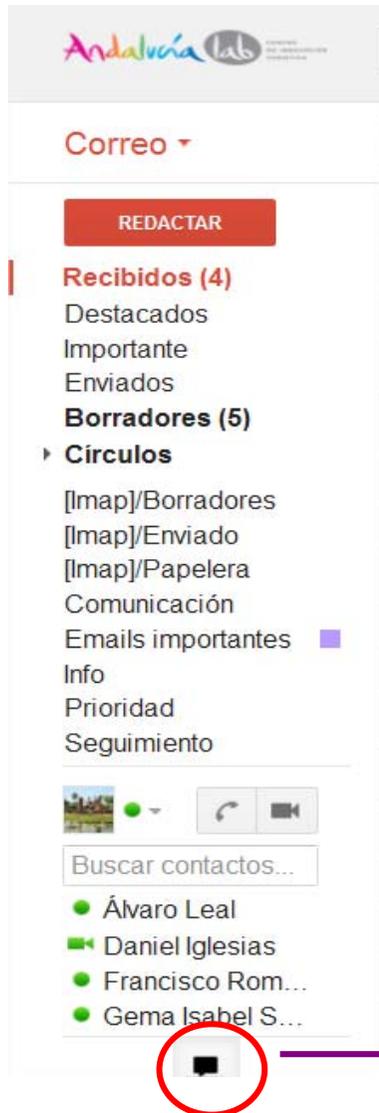
- Facilidad de uso (cuenta de gmail)
- Intregra chat, voz y audio
- Aplicación gratuita
- Acceso desde diferentes dispositivos (PC, móvil, tablet)
- Permite compartir pantalla
- Llamadas gratuitas
- Conversaciones con hasta 10 personas





# Atención al cliente. Hanghouts

Acceso desde nuestra cuenta de gmail



Podemos acceder desde nuestro perfil de Google Plus

Hanghout desde gmail

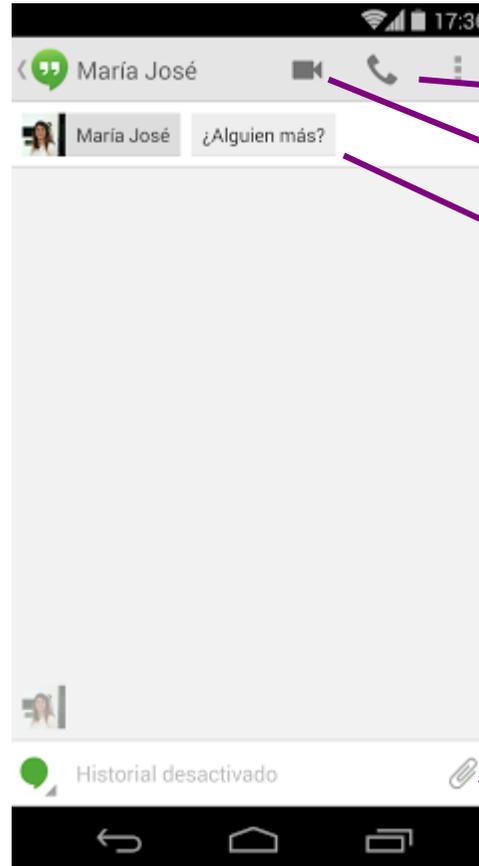
#prelabtalleres



## Atención al cliente. Hanghouts



Acceso desde nuestro dispositivo móvil



Iniciar una llamada

Realizar una vídeo llamada

Invitar a más personas

Podemos chatear

# Atención al cliente. Hanghouts



**¿Qué es la Espirulina?**  
**y ¿Qué beneficios me aporta?**

Mas info Videos

1 - ¿Que es ASN Leader S.L. Espirulina?

0:00 / 1:25 YouTube

## ASN Leader – Espirulina Española

Empresa dedicada al cultivo de Espirulina Española y su comercialización, siguiendo estrictos controles de calidad y sanidad en cada uno de los procesos. Producida y secada de forma natural, como hace cientos de años lo cultivaban los aztecas, con aguas limpias y mineralizadas de nacimiento del Parque Natural de Sierra Espuña. El secado de esta alga es solar. Debido a su forma de producción es posiblemente la mejor Espirulina del mundo.

También comercializamos otros productos como: Carotenoides, Extracto de Jojoba, Masajeadores y Haqter-Q, que al igual que nuestra Espirulina, son productos naturales de máxima calidad. Para mantenernos saludables, debemos tener en cuenta las palabras de Hipócrates, conocido como el "Padre de la Medicina":

"Somos lo que comemos"  
 "Que tu alimento sea tu medicina y tu medicina sea tu alimento"

## Cómo comprar ASN Espirulina

Cómo comprar ASN Espirulina

0:00 / 1:17 YouTube

Estudios Médicos  
 ASN Espirulina

Consultoría y asesoramiento vía

Usuario: **ASNespirulina**  
 Click para más información

WhatsApp envía "pedido fácil!"

**616 41 20 72**

Nosotros te llamamos

Si lo prefiere contactenos a través de

**asnespirulina@gmail.com**

Click para más info

Consultoría por Hanghout



## Atención al Cliente vía WhatsApp

- Ha revolucionado la manera de comunicarnos
- España es el primer país europeo en penetración de smartphone
- 20 millones de españoles utilizamos WhatsApp para comunicarnos



**¿Por qué no sacarle partido para nuestro negocio?**

Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=wN3q9VcjBek>

#prelabtalleres



## Atención al Cliente vía WhatsApp



## Atención al Cliente vía WhatsApp



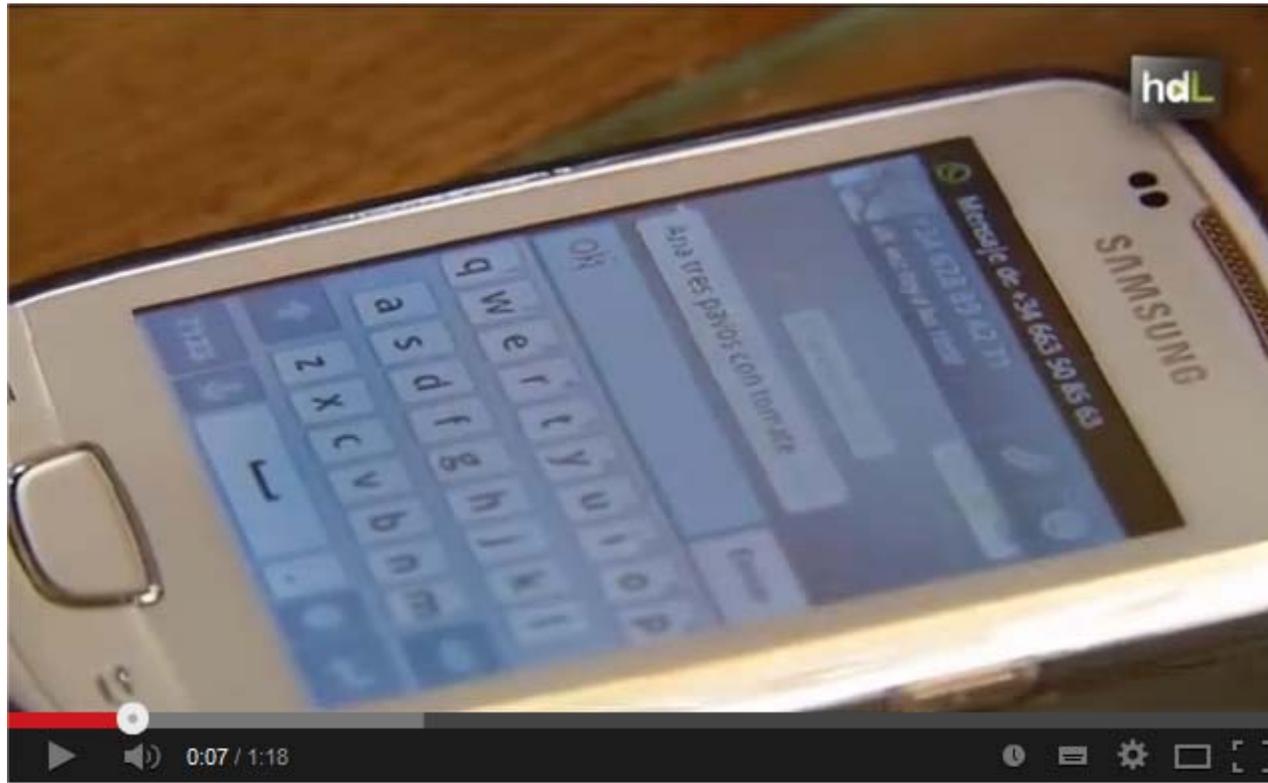
### Algunas ventajas

- Gran volumen de usuarios activos. 480 M a nivel mundial
- Aplicación de sencilla instalación
- Fácil uso e implementación
- Mensajes en tiempo real sin la necesidad de ordenador
- Gran variedad de perfiles de usuarios - segmentación
- Creación de grupos de interés común
- Envío de imágenes (productos, ofertas, promociones) y vídeos
- Geolocalización – Envío de nuestra localización en el mapa
- Aplicación sin publicidad. La hace más atractiva para el usuario.
- Universalidad. Disponer de un teléfono móvil y acceso a internet
- Bajo coste





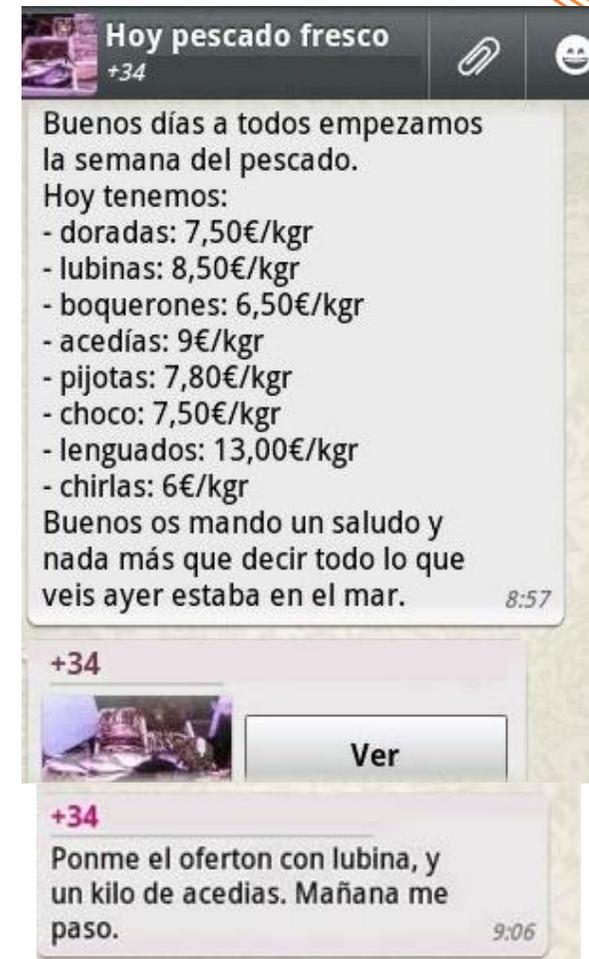
## Atención al Cliente vía WhatsApp



<https://www.youtube.com/watch?v=aqLbG6N1dvs>



## Atención al Cliente vía WhatsApp



Un pequeño comercio de Cádiz ofrece a sus clientes sus productos de pescadería a través de un grupo de whatsapp

#prelabtalleres



## Whatsapp algunos ejemplos



Grandes empresas también lo han utilizado para publicitarse

<https://www.youtube.com/watch?v=MMUYSU77HZ8>

#prelabtalleres

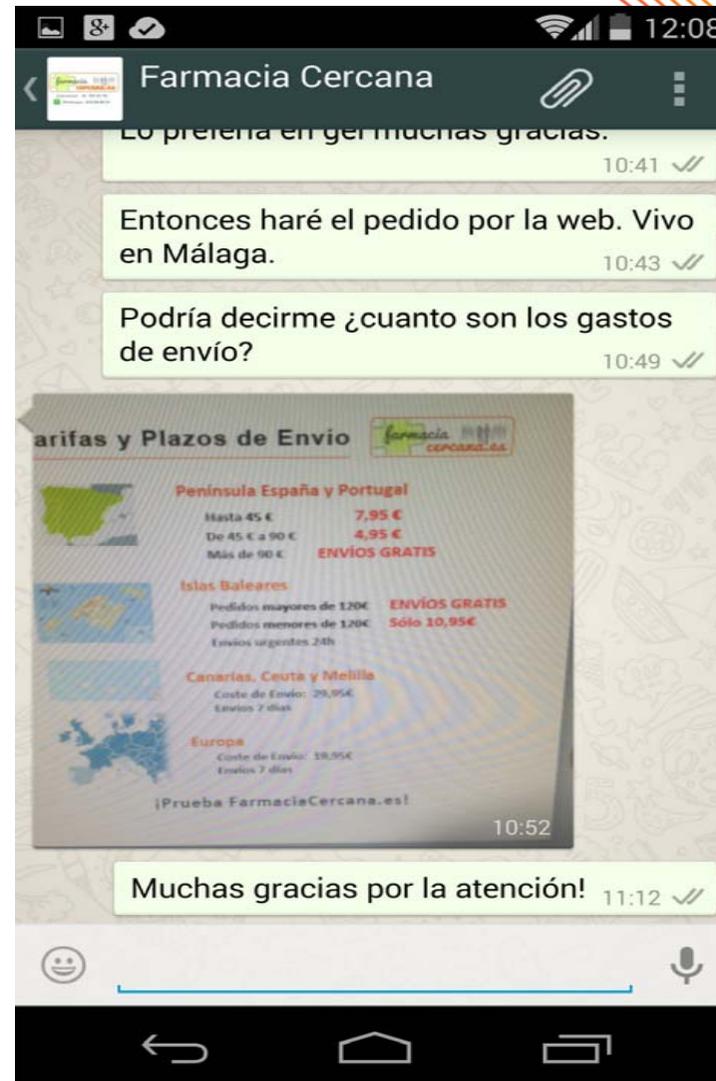
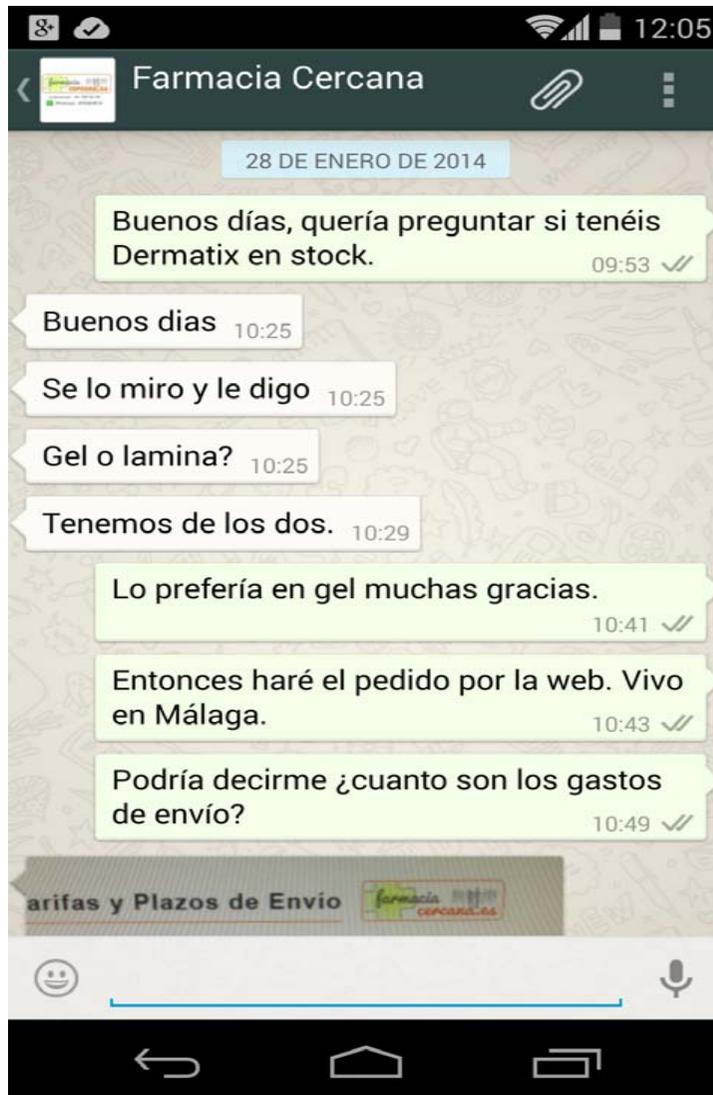
# Atención al Cliente vía WhatsApp



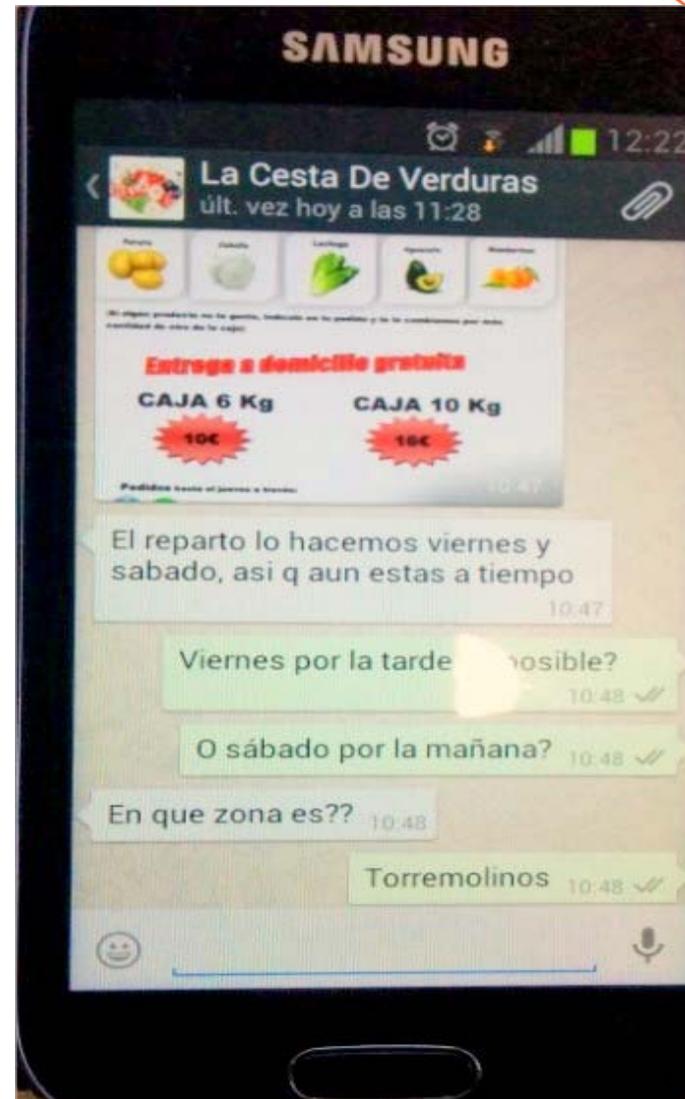
The screenshot shows the website for Farmacia Cercana. The logo is 'farmacia cercana.es'. The tagline is 'El mejor servicio en Parafarmacia Online'. There is a search bar with 'Buscar en Farmacia Cercana' and a 'Buscar' button. A 'LOGIN' button is in the top right. Below the search bar, there are icons for 'Coste Envios', 'Formas Pago', 'Devoluciones', and 'Nuestras Marcas'. The email address 'info@farmaciacercana.es' is also visible. A navigation menu includes 'Facial', 'Corporal', 'Capilar', 'Bucal', 'Bebé+Mamá', 'Cuidado del hombre', 'Sexual', 'Nutrición y Fitoterapia', 'Medicina Familiar', and 'Ortopedia'. A red circle highlights the WhatsApp contact information: '¡Llámanos! 95 747 51 79' and 'Whatsapp - 615 04 60 21'. Below the navigation menu is a banner for Pilexil hair loss prevention, featuring a couple and the text: '¿Caída del Cabello? Prevención, prevención y prevención La clave del éxito con PILEXIL'.

Utilización del WhatsApp como un canal adicional de atención al cliente para E-commerce

# Atención al Cliente vía WhatsApp



# Atención al Cliente vía WhatsApp



# Atención al Cliente vía WhatsApp



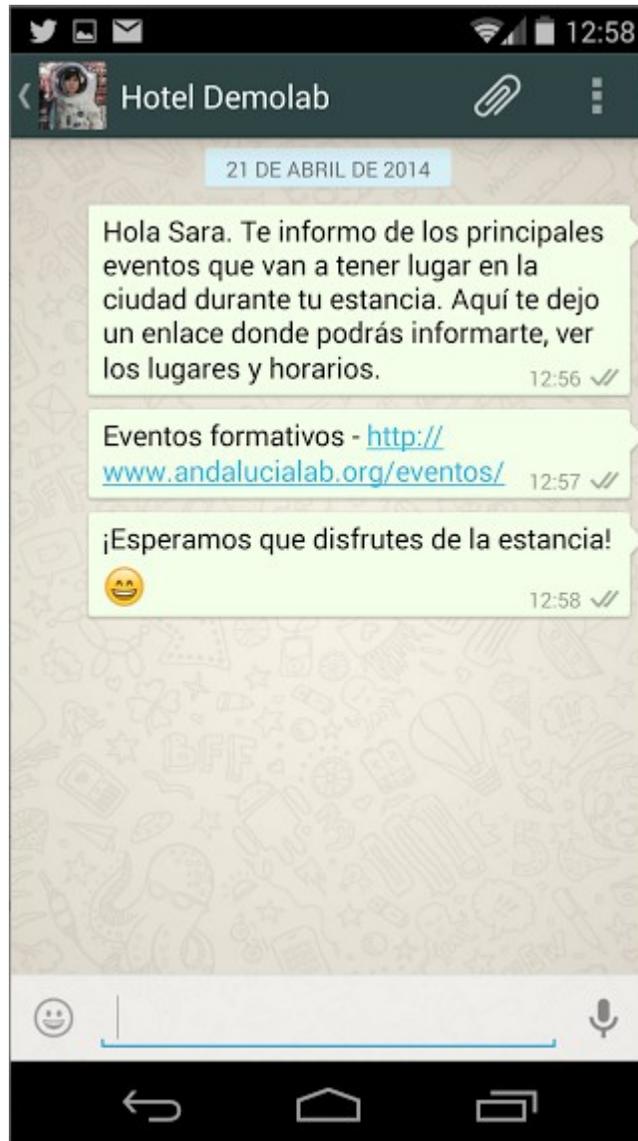
## ANTES

Dar información  
antes del viaje, la visita,  
la reserva...  
facilita que nuestro cliente  
se sienta más cómodo

## Geolocalización



## Atención al Cliente vía WhatsApp



### DURANTE

Ofrecer información de la zona, de interés para el usuario es un plus diferenciador en nuestro trato con el cliente

Envío de páginas enlaces





## Atención al Cliente vía WhatsApp



### DESPUÉS

Invitar al usuario  
a generar comentarios  
sobre nuestro establecimiento  
Nos ayudará a medir nuestra  
reputación online

## Sacando partido a WhatsApp



- **Crear una cuenta de WhatsApp e incluirla en los datos para contactar con nuestra empresa (folletos, tarjetas, carteles)**
- **Pedir el número móvil a nuestros clientes en los formularios, añadiendo que nos indiquen que vía de contacto prefieren (email, SMS, WhatsApp)**
- **WhatsApp permite vídeos, fotos... Podríamos felicitar las navidades con una postal por WhatsApp**
- **Podemos organizar concursos y promociones en el que haya que usar WhatsApp para participar. Fomentamos que los clientes nos añadan a sus contactos**
- **WhatsApp nos permite crear grupos de usuarios. Podemos informar de novedades, ofertas, noticias**



# Sacando partido a WhatsApp

## Concursos, sorteos



**Declárate por WhatsApp**  
en el número **669 229 338** el día **14 de febrero**



Y gana el  
**Curso de Creación Literaria  
para Jóvenes Escritores**  
de la **Escuela Canaria de Creación Literaria**



C/Carretas 6. La Laguna. 922266411 [informacion@escuelaliteraria.com](mailto:informacion@escuelaliteraria.com)  
[www.escuelaliteraria.com](http://www.escuelaliteraria.com)

Sorteo beca para Curso

¡¡Participa y gana una de las **5 botellas** de Absolut con el sorteo **NUEVO WHATSAPP** de Lista Isaac!!

**¿Cómo participar?**  
Envía un Whatsapp a nuestro **NUEVO WHATSAPP 674 698 660** diciendo que quieres participar en el sorteo seguido de tu nombre. Luego, dile a 4 amigos que envíen MESA + tu nombre también a nuestro **NUEVO WHATSAPP 674 698 660**.

¡Ya estaréis participando en el sorteo de una botella de Absolut en Opium Mar, Sutton, Soho, Otto Tutz o Sotavento!



Participa en el sorteo enviando un Whatsapp a nuestro **nuevo número:**

 **674 698 660**

¡¡MUCHA SUERTE!!

[www.youbarcelona.com](http://www.youbarcelona.com)

#prelabtalleres

## Sacando partido a WhatsApp Promociones



Oferta específica para clientes de WhatsApp



*“En Number One te lo queremos poner aún más fácil. ¿Cómo? Pues ahora puedes enviarnos tus pedidos por Whatsapp. Y sólo por eso te llevas una pizza GRATIS”*



## Sacando partido a WhatsApp

**MENU DEL DIA**

CREMA DE CHAYOTE

ROLLO DE RES RELLENO DE VERDURA  
*Arroz con plátanos fritos y verduras salteadas*

MILANESA DE POLLO EMPANIZADA  
*Espagueti poblano y ensalada*

GELATINA O MELÓN CON LECHERA  
*Agua del día*

Pedidos:  
☎ 724 6160 📠 272 155 2284

📷 @nutsandgreens 📞 📧 📱 LINE

📌 Nuts&Greens 📌 @NutsandGreens

**LA CESTA DE VERDURAS**

VERDURA Y FRUTA DE TEMPORADA  
PRODUCCIÓN ECOLÓGICA

Las cajas variaran en función de la recolecta de la semana. Serán entre 8 y 10 productos (tomate, pimiento, calabacín, berenjena, patata, cebolla, zanahoria, lechuga, coliflor, judías, pera, uva, ciruela, naranja, melocotón, nectarinas, melón, sandía,...)

**CAJA 6 Kg 10€**      **CAJA 10 Kg 16€**

**Entrega a domicilio Gratuita**

**Gran cantidad de ofertas semanales**

Información y pedidos:  
📞 722 40 20 18 (Jorge)  
📧 lacestadeverduras@gmail.com  
📌 www.facebook.com/groups/lacestadeverduras/

Folletos, Carteles



## Atención al Cliente vía WhatsApp

**Nuts&Greens**  
26 de abril

Terminamos la semana con este delicioso #MENÚdelDÍA, llámanos y déjate consentir (26/04/2014)  
Incluye: Sopa, Plato fuerte con 2 guarniciones, agua y postre  
Haz tu pedido al 72 4 61 60 o WhatsApp 272 155 22 84  
Síguenos: <https://www.facebook.com/NutsandGreens> — con Yanball Bisuteria Fina y 40 personas más.

**MENU DEL DIA**

CREMA DE CHAYOTE

ROLLO DE RES RELLENO DE VERDURA  
*Arroz con plátanos fritos y verduras salteadas*

MILANESA DE POLLO EMPANIZADA  
*Espaguetti poblano y ensalada*

GELATINA O MELÓN CON LECHERA  
*Agua del día*

Pedidos:  
724 6160 272 155 2284

@nutsandgreens

Nuts&Greens @NutsandGreens

También por:

**ALKISAT**  
Servicio técnico

Te arreglamos cualquier avería de electrodomésticos

No Cobramos salidas en Palencia

**WhatsApp**  
622 55 81 10

Redes Sociales, tarjetas de visita

# Atención al Cliente vía WhatsApp



Publicitarlo en nuestra redes sociales

**Ya tenemos  
WhatsApp** ✓

Reservas | Consultas

**(+34) 696 922 058**

Me gusta · Comentar · Compartir

**HOTEL BALCON DE COMPETA**  
17 de noviembre de 2012

Ayer hicimos la primera reserva por WhatsApp!! Es facil, rapido y sin coste  
Yesterday evening we did our first reservation by WhatsApp!!  
It is easy, fast and no cost

<http://goo.g/AY4VT>

**WhatsApp**

**HOTEL Balcón de COMPETA**

Me gusta · Comentar · Compartir 24 14 3

## Algunas consideraciones...



- Tener en cuenta las limitaciones de WhatsApp
- ¿Podemos ofrecer WhatsApp como canal de comunicación?
- Determinar cuáles son los mejores **contenidos** que podemos ofrecer, los más virales y los más relevantes para la empresa
- Establece prioridades y organiza las formas de envío
- Tener muy en cuenta la permisividad del cliente, su consentimiento. Evitar hacer spam



## La atención al cliente. La atención personal



 **Daniela Martins Ferreira** en 28 noviembre, 2012 at 9:53 dijo: **Edit**

Lo mejor y lo más del turismo es sin duda la atención al cliente. El trato, los detalles, la sonrisa, informar antes que te pregunten.

Las nuevas tecnologías, al contrario de lo que mucha gente piensa, pueden hacer que esa atención sea aún más personalizada, directa y atenta para con nuestros clientes.

¡Gracias por compartir buena información siempre!

Un saludo desde Granada.

[Click aquí para responder a este comentario↓](#)



## La atención al cliente. La atención personal

***“El que no sabe sonreír no debe abrir una tienda”***

Proverbio chino: Confucio

**¡Gracias a todos por  
vuestra participación!**

**[info@andalab.org](mailto:info@andalab.org)**

