Publicado en Ciudad de México el 22/03/2022

# [18,6% de los mexicanos se siente satisfecho con el servicio al cliente que recibe: Hubspot](http://www.notasdeprensa.es)

## En este estudio, participaron cerca de 600 líderes de las áreas de experiencia al cliente así como personas naturales de diferentes ciudades del país. Además de México, HubSpot adelantó el estudio también en Colombia, Chile y España

 HubSpot, plataforma líder de CRM para empresas en expansión, revela los hallazgos de su más reciente estudio sobre experiencia al cliente en el que se evidencian las principales brechas que existen entre la percepción que tienen al respecto las empresas y sus usuarios. Todo en el marco del relanzamiento de Service Hub, un software de atención que le permitirá a las empresas priorizar la experiencia del cliente a través de una plataforma muy fácil de usar. “Identificamos esas diferencias de percepción y comportamiento que tienen tanto las empresas como los usuarios, respecto a experiencia al cliente, con el objetivo de crear conciencia sobre esas brechas y ayudar a cerrarlas para mejorar la relación cliente-empresa, a través de nuestra nueva versión de Service Hub” aseguró Shelley Pursell, Directora de Mercadeo de HubSpot para Latinoamérica e Iberia “Actualmente, los equipos de atención en México se enfrentan a una presión sin precedentes porque, según los empresarios encuestados, el 94,6% de los clientes mexicanos hoy están más informados y tienen mayores expectativas que antes, así que no se puede escatimar a la hora de entregar un servicio sobresaliente”. Lo que perciben los usuarios vs. lo que piensan las compañíasEl estudio, en el que participaron más de 600 encuestados entre clientes y líderes de áreas de servicio de diversas compañías, encontró que 21,3% de los clientes participantes consideran que, en cuanto a servicio al cliente en México, el sector de servicios de salud es el que tiene mayor oportunidad de mejora. Por otra parte, los encuestados que hacen parte de empresas aseguran que el mayor número de quejas que reciben sus compañías se relacionan con los métodos de pago que ofrecen a sus clientes (27,3%), la calidad de sus productos o servicios (14,6%), así como con los precios de los mismos (14,5%). En este sentido, un hallazgo que llama particularmente la atención es que solo el 18,6% de los encuestados en México se siente totalmente satisfecho con el servicio al cliente que recibe; mientras que el 87,3% de los líderes de experiencia aseguran que la atención y satisfacción de los clientes goza de máxima prioridad en sus organizaciones; evidenciando así una desconexión entre lo que las compañías ofrecen y lo que los clientes perciben. El objetivo de esta nueva versión de Service Hub es asegurarse de facilitarle a las empresas la resolución de solicitudes de sus clientes a través de agilidad, velocidad y practicidad; para así continuar revolucionando la experiencia al cliente en México mientras se siguen cerrando las brechas identificadas en el estudio realizado por HubSpot. Service Hub también estará disponible, de manera gratuita, en su versión básica para todos aquellos que quieran explorar la herramienta y descubrir cómo revolucionar la gestión de sus clientes. Para conocer más sobre esta nueva solución, se puede visitar: https://www.hubspot.es/products/service

**Datos de contacto:**

Norma Aparicio

55 5511 7960

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/186-de-los-mexicanos-se-siente-satisfecho-con](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Nacional Finanzas Marketing E-Commerce Nuevo León Ciudad de México



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)