Publicado en Buenos Aires el 18/11/2014

# [5 mejores prácticas en la asistencia en línea](http://www.notasdeprensa.es)

## Los operadores y asistentes en línea de su sitio web son a menudo la primer cara de su empresa. Estos podrían ser la primera (y última) interacción con sus potenciales clientes. Ya sea que estén al servicio de la atención al cliente o dedicados a la venta de sus productos o servicios, tienen que dejar una impresión positiva.

 A continuación le comentamos cinco mejores prácticas que sus operadores deberán considerar: 1. Comience una sesión de chat de la misma manera que lo haría en una llamada teléfonica y no como en un mensaje instantáneo. Mientras la habilidad a asistir a múltiples cilentes al mismo tiempo es una de las grandes ventajas de la asistencia en línea es importante que el cliente sienta que tiene toda la atención para él de la misma manera que la tendría si estuviera hablando por teléfono. Responda correctamente y salude a su cliente preferentemente por su nombre. Si necesita tiempo para acceder a su cuenta y obtener mayor información hágale saber que está buscando la información que necesita. Si utiliza mensajes pregabados y parte de estos no aplican al cliente entonces edítelos antes de enviarlo. Sea  profesional y evite abreviaciones típicas en la mensajería instantánea. 2. Pida permiso. Si va a enviarle una página que se abrirá automáticamente en el explorador del cliente, pregunte primero! Para muchos clientes la asistencia en línea puede ser algo completamente nuevo y no entender del todo que es lo que sucede. Asegurése que su primera impresión sea positiva. 3. Envie una imagen en lugar de un enlace o una página. Siempre que sea posible, insertar una imagen en la ventana de chat del cliente es mejor que enviarle un enlance o una página web a su explorador. Esto mantiene al cliente en la ventana de chat y le permite a Ud. seguir con el proceso de asistencia. Además, si el cliente solicita el envío de la transcripción de la sesión contará con la información completa. 4. Habilite la calificación a los operadores. Al finalizar cada sesión de chat el cliente tiene la oportunidad de calificar la calidad de la atención prestada por el operador lo que permite que el supervisor de atención al cliente de su empresa mida el rendimiento de sus representantes comerciales y establezca estándares de calidad. Además, esto es una excelente herramienta para los operadores pues saber cual es su calificación ayuda al autodesarrollo de su desempeño. 5. Cree una batería de respuestas y comandos pregabados. Las respuestas pregrabadas son un método eficaz para establecer un protocolo de comunicación base entre todos los operadores de su empresa y mantener cierta coherencia en la forma de comunicación. Utilícelos para establecer el saludo inicial, información estándard como puede ser formas de pago, medios de envío, datos de contacto, procesos, etc. Los comandos pregrabados, al igual que las respuestas pregrabadas, permiten que sus operadores envien contenidos y enlaces a páginas de manera uniforme. Puede establecer una batería de respuestas y comandos pregrabados estándares para todos los operadores y, además, cada operador, puede definir su propio conjunto privado de respuestas y comandos. Piense en estos y úselos. AsisteClick.com permite gestionar un call center web mediante un botón de chat en su sitio web y definir la estructura de atención al cliente que mejor se adapta para su empresa.

**Datos de contacto:**

Marcos Sartelli

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/5-mejores-practicas-en-la-asistencia-en-linea](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: E-Commerce



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