Publicado en Ciudad de México, México el 09/02/2022

# [Servicio al cliente, área clave que la industria debe capacitarse para sobrevivir: CDC Tecmilenio](http://www.notasdeprensa.es)

## El 89% de los consumidores puede realizar otra compra después de un buen servicio al cliente. Para mantener los servicios híbridos en las empresas se debe capacitar y especializar a los colaboradores: Torreblanca

 Al entrar casi al tercer año de la pandemia, la virtualidad ha empujado el crecimiento de las empresas y organizaciones, las cuales requieren capacitación continua. Una de estas áreas es la del servicio al cliente, que en estas nuevas realidades, se consolida como una de las columnas vertebrales de los negocios exitosos. La atención al cliente es un diferenciador único y decisivo para conseguir la lealtad del cliente, la cual brinda sostenibilidad a un negocio y determina el crecimiento, la consolidación y su permanencia en la industria. De acuerdo con una investigación mundial de Salesforce el 89% de los consumidores tienen más probabilidades de realizar otra compra después de una experiencia positiva de servicio al cliente, mientras que el 63% espera que las empresas conozcan sus necesidades y expectativas únicas [1]. “La experiencia tiene que ser pronta y oportuna, porque el cliente en línea quiere rapidez o se va a dar click en otra opción. Es un tema muy complejo, porque tenemos que estar pendientes de herramientas y aplicaciones como whatsapp, twitch, discord, entre otras, que se han vuelto herramientas muy fuertes.” “En este sentido, uno de los retos y oportunidades más importantes en la atención del cliente es el entendimiento de las brechas generacionales. Necesitamos tener la capacidad de analizar y conocer en dónde se encuentra nuestro mercado, nuestros clientes y su mancha demográfica para cada producto”, asegura Miguel Torreblanca Granados, docente de cátedra en área de maestría de Universidad Tecmilenio. La capacitación como herramienta para el crecimiento del área de servicio al clienteDado que el equipo de servicio al cliente suele ser el primer punto de contacto para las personas que interactúan con un negocio, es indispensable asegurar que sus integrantes tengan la capacitación y las herramientas necesarias para representar la imagen, visión y valores. “Especializar a los colaboradores en el manejo de plataformas y herramientas digitales, así como desarrollar competencias para brindar un buen servicio, se puede lograr por medio de una capacitación adecuada; la cual no solo hace que los colaboradores sean más felices, sino también más informados y equipados”, compartió Miguel Torreblanca. En este contexto y para cubrir las necesidades del entorno laboral actual, Universidad Tecmilenio ha creado el Centro de Desarrollo de Competencias (CDC), un centro digital especializado que destaca por su oferta académica y que permite adquirir, actualizar y aumentar las competencias que hoy en día son tan necesarias para el crecimiento de diversas áreas dentro de las organizaciones, como es el caso del área de servicio al cliente. Entre los cursos del Centro de Desarrollo de Competencias se encuentran Calidad en el servicio, Estrategias de servicio al cliente y comunicación, y Servicio en las ventas digitales, estos se encuentran en modalidad autodirigido, virtual, e híbrido, con instrumentos de evaluación, acompañamiento y sobre todo, con acreditaciones y reconocimientos del conocimiento adquirido. Para conocer más detalles e información del Centro de Desarrollo de Competencias, se puede visitar el sitio: https://cdc.tecmilenio.mx/ Referencias: [1] Salesforce. 4th State of the Connected Customer

**Datos de contacto:**

Andrea García

+528111991871

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/servicio-al-cliente-area-clave-que-la](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Nacional Marketing Recursos humanos Otras Industrias



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