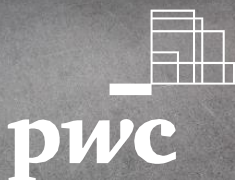


Consultoría en Servicio al Cliente

Mejore los niveles de
servicio, reduzca
costos y eleve su NPS



Aproveche las interacciones con sus clientes para incrementar sus ingresos, mejorar la satisfacción y generar lealtad.



En PwC ayudamos a las empresas a diferenciar y optimizar el servicio que brindan, a construir lealtad y satisfacción con sus clientes, incrementando ingresos y reduciendo los costos de servir.



Retos y desafíos actuales



¿Cómo puedo **mejorar la experiencia** de mi cliente omnicanal?



¿Qué estrategias innovadoras utilizar para **impulsar las ventas** por medio de mi servicio al cliente?



¿Cuál es el mejor **modelo de servicio** para promover una cultura de servicio?



¿Cómo puedo **aprovechar la información** de mis clientes para conocerles y generar valor?



¿Dónde focalizar la **transformación digital** en mis canales de atención?



Experiencia Omnicanal de Servicio al Cliente

Cuente con una visión única del cliente y diseñe un *journey* de atención que supere sus expectativas y resuelva sus principales preocupaciones



Modelos de Servicio Postventa

Establezca los pilares de la propuesta de valor diferencial de su modelo postventa que orqueste las iniciativas de servicio al cliente



Optimización de Desempeño de Canales

Maximice la rentabilidad de los centros de atención por medio del rediseño de actividades y herramientas de automatización



Autoservicio e Inteligencia Artificial

Utilice tecnología que permita la automatización y autoservicio en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, y *journey* de atenciones



Innovación en Excelencia de Servicio

Explore, defina e implemente iniciativas en su modelo de servicio que genere excelencia en la atención, sea eficiente y genere valor sostenible



Cultura y Talento de Servicio

Fomente el desarrollo de habilidades y capacidades de servicio en su equipo de atención al cliente por medio de protocolos y entrenamiento

Contacto



Ignacio Luque
Director de Consultoría - *Customer*