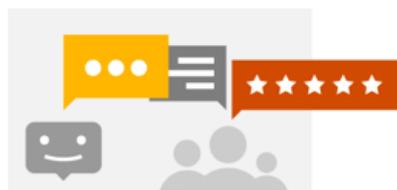
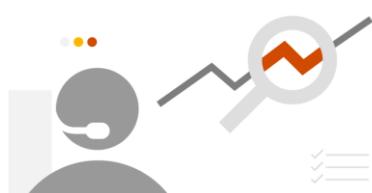


# Consultoría en Servicio al Cliente

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*