

# Encuestas Post Contacto



Mejore la experiencia de servicio al cliente y aumente la productividad de su Centro de Contacto integrando la atención digital, de voz y Bots en una única plataforma web a un precio accesible.

INFO	:	<a href="http://expand.com.uy">expand.com.uy</a>
VIDEO	:	<a href="https://youtube.com/@expandcc">youtube.com/@expandcc</a>
EMAIL	:	<a href="mailto:info@expand.com.uy">info@expand.com.uy</a>
LINKEDIN	:	<a href="https://linkedin.com/company/expand/">linkedin.com/company/expand/</a>

# Encuestas Post Contacto

Suma encuestas de satisfacción post contacto a su Centro de Contacto, la **forma más eficiente de conocer el éxito de la atención y modificar el servicio al cliente** para adelantarse a los requerimientos del mercado.

Pensadas tanto para los canales de voz como los canales digitales, las encuestas de satisfacción son mucho más que simples cuestionarios: **ofrecen una herramienta para comprender a los clientes, mejorar el servicio, fortalecer relaciones y asegurar el éxito a largo plazo.**

## Encuestas en canales de voz

Las encuestas de satisfacción post llamada (call center) están diseñadas para conocer el feedback de los clientes luego de haber interactuado con un agente u opción del Centro de Contacto.

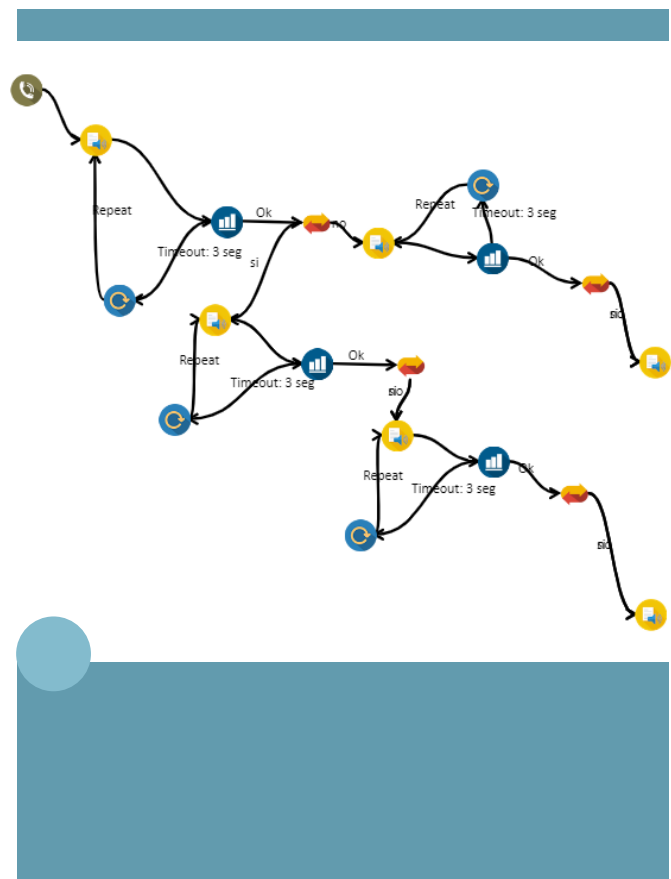
La encuesta se realiza después de la llamada y mide la satisfacción del cliente con la atención recibida y su percepción general sobre la experiencia.

La **derivación a la encuesta puede ser por transferencia a una extensión virtual** (recibe varias llamadas en simultáneo) **o que se ejecute al momento de cortar la llamada.**

La información recopilada en estas encuestas queda disponible en reportes de eXpand para su medición en tiempo real.

## Ventajas de las encuestas

- \_ **Conocimiento directo del cliente** (necesidades, expectativas y puntos de dolor)
- \_ **Evaluación objetiva** del desempeño de los agentes y procesos
- \_ **Identificar áreas de mejora** para perfeccionar el servicio
- \_ **Fortalecimiento de la relación cliente-empresa**, ya que al valorar su voz se fortalece la lealtad del cliente y mejora nuestra reputación empresarial
- \_ **Identificar oportunidades de crecimiento**
- \_ **Medir resultados con datos concretos** y cuantificables para evaluar el impacto de las estrategias y decisiones



# Encuestas Post Contacto

## Encuestas en canales digitales

Las encuestas de satisfacción post chat **pueden enviarse mediante un enlace a servicios de encuestas gestionados por el cliente** a través de una respuesta que se dispara de forma automática al cerrarse un chat.

De esta manera **el agente no participa de esta instancia ni decide su envío o no, asegurando así que todos los chats tengan seguimiento.**

eXpand permite configurar mensajes diferentes para cada cola, por lo que puede configurar encuestas específicas para cada tipo de atención.

## Encuestas en campañas salientes

eXpand ofrece **encuestas de una pregunta disponibles en el módulo de Campañas Salientes.**

En este caso la campaña llama a los contactos, les reproduce un audio de pregunta, y registra las opciones seleccionadas. **Las respuestas se visualizan en tiempo real en la interfaz web** y pueden ser exportadas para su consulta posterior.

La información de los contactos puede ser agregada mediante carga de bases o a través de webservices.



Habilite encuestas en todos los canales y conozca de primera mano la opinión de sus clientes para la mejora continua.