

12 funciones del departamento de atención al cliente

1. Responder las inquietudes sobre productos o servicios

Answer questions about products or services

2. Hacer un seguimiento de las consultas

Track inquiries

3. Procesar pedidos y transacciones

Process orders and transactions

4. Resolver problemas o quejas

Resolve problems or complaints

5. Ofrecer información sobre las ofertas de la empresa

Provide information about the company's offers

6. Brindar atención proactiva

Provide proactive care

7. Reunir y analizar los comentarios de los clientes

Gather and analyze customer feedback

8. Trasladar las necesidades y sugerencias de los clientes a los demás departamentos

To convey customer needs and suggestions to other departments

9. Hacer seguimiento a las opiniones de los clientes

Track customer reviews

10. Desarrollar contenido útil para los usuarios

Develop useful content for users

11. Prevenir futuras incidencias

Prevent future incidents

12. Realizar un seguimiento de KPI y métricas del servicio al cliente

Track customer service KPIs and metrics