

Buenas tardes alumnos. Bienvenidos al curso de Soporte al Usuario y Atención al Cliente.

En esta primera parte del curso, vamos a avanzar con la definición de atención al cliente. ¿sí? Vamos a avanzar viendo algunos conceptos, definiéndonos y analizando el manejo del concepto básico de lo que comprende la atención al cliente. ¿sí?, esta área tan importante que suele ser un factor fundamental para cualquier organización, empresa o pyme.

Vamos a ver una pequeña introducción al concepto al cliente y, específicamente, qué es la atención al cliente en esta primera parte de la unidad uno. ¿sí?

En un contexto globalizado, la atención al cliente es una de las pocas herramientas diferenciadoras entre productos y servicios de similares características. ¿sí? Básicamente, la atención al cliente es lo que marca la diferencia entre una organización, empresa o pyme y su competencia, ya que debido a la creciente tendencia en lo que es relacionado a intenciones emocional para empresas aplicadas a productos, en lo que es relación al usuario, estamos cada vez más trabajando. ¿sí?, en lo que es la experiencia del cliente y no tanto del producto en sí. Ya los productos o servicios que están a proveer o a representar el día de mañana, ya tienen una identidad consolidada, ya tienen una función, un propósito bien establecido, aprobado y testado. Ahora se ha avanzado un paso y se está trabajando más en lo que es la experiencia del usuario, en relación a nuestra empresa, organización o pyme. ¿sí?. Tengamos bien presente esto, cuando hablamos de atención al cliente, de soporte al usuario, estamos hablando de una experiencia que la otra persona tiene en interacción con nosotros como seres humanos.

El concepto de cliente.

Todos los procesos, incluidos los referentes a la fabricación y selección de productos y servicios que se ofertan, son influenciados directamente por el cliente. ¿sí?. ¿Qué estamos estableciendo con esto? Básicamente, la relevancia que tiene y el poder que tiene el cliente en sí. El concepto de cliente básicamente, determina la posibilidad de que una organización, empresa o pyme, encuentre su éxito o no. ¿sí? Básicamente, ¿a qué nos referimos? podemos ver que en este último tiempo están surgiendo cada vez más emprendimientos o ideas espontáneas, lo podemos ver en redes sociales, los podemos ver en tendencias a veces en noticias, etcétera. ¿sí? Pero ahora bien, ¿de qué depende del éxito de estos emprendimientos y que por ahí crecen y se convierten en una pyme, finalmente en una empresa o una organización? Básicamente de su relación con los clientes y la capacidad que tengan de poder capitalizar la información que obtengan en esta relación. ¿sí? A la hora de tener un contacto con los clientes, vamos a tener elementos y detalles que nos van a permitir entender si nuestros productos o servicios son los que satisfagan las necesidades de estos clientes, de esta masa de clientes. ¿sí?

Es algo que también vamos a ir desarrollando un poco al avanzar de este curso, un cliente es alguien cuya necesidades y deseos deben ser satisfechos por lo al negociación que la empresa administra y de lo cual recibe un producto o proceso que le afecta directa o indirectamente. Básicamente, acá estamos hablando un poco más, conectándolo un poco hablamos anteriormente, de cómo nuestros productos y servicios pueden impactar la vida de