



WEBINAR



BILLIE SASTRE

**5 CLAVES PARA ADELANTARTE
A LAS PREGUNTAS DE TUS
CLIENTES EN RRSS**

25/03

16.15 H.



**GENERALITAT
VALENCIANA**

iVACE
INSTITUT VALENCIÀ DE
COMPETITIVITAT EMPRESARIAL

CEEI
VALENCIA
CENTROS EUROPEOS DE
EMPRESAS INNOVADORAS

Hola
soy
Billie Sastre





OYSHO



Conforama



vueling

^B Sabadell



ATM

Autoritat
del Transport
Metropolità



Caja de Ingenieros



evelop!



Universidad
de Navarra



CARGLASS

PlanB!
El regalo que nunca falla



Are you
The next client?

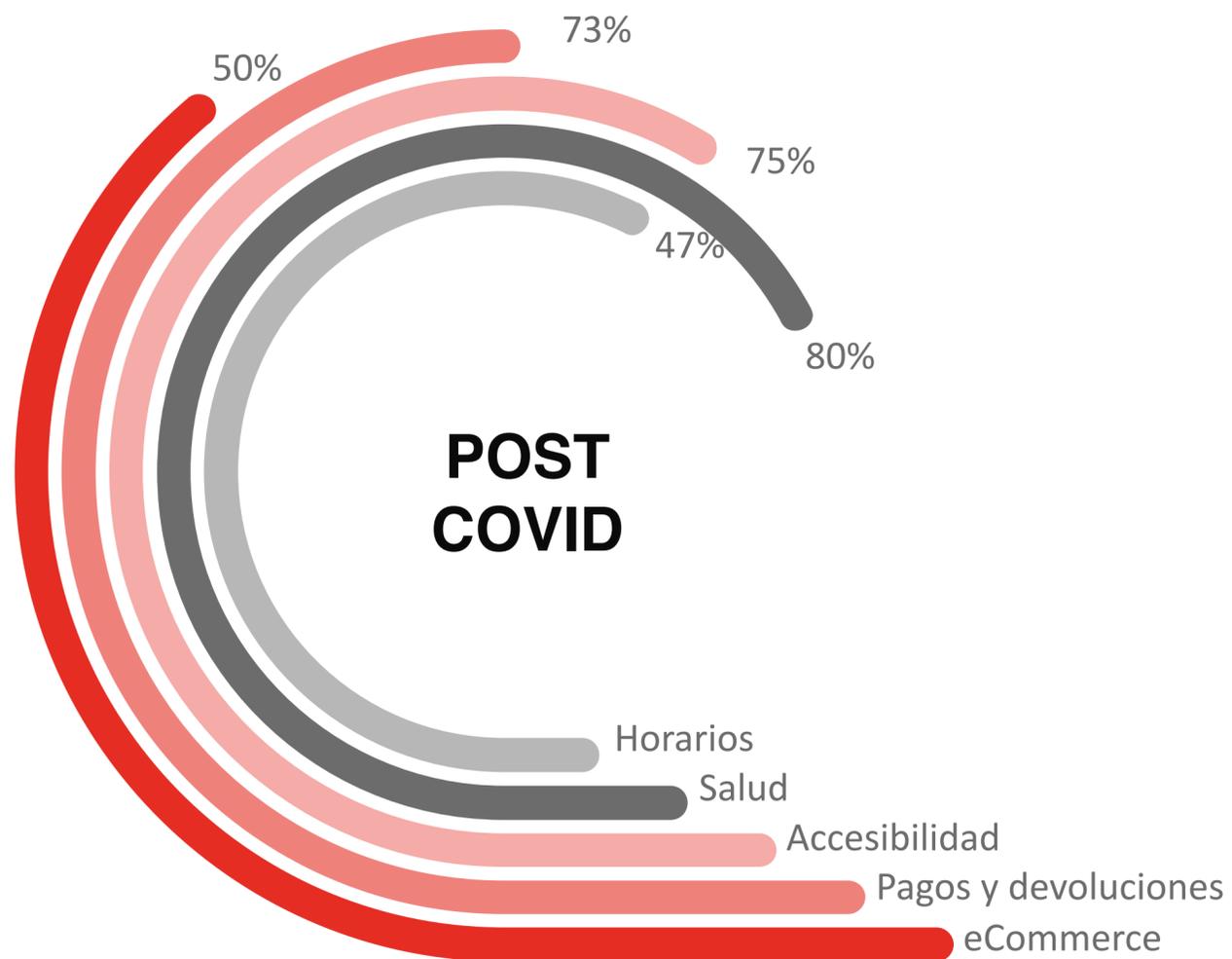
“ A un negocio le cuesta entre 5 y 10 veces más conseguir un nuevo cliente comparado con lo que le cuesta vender a un cliente actual



2020

*Más preguntas
que NUNCA*

Más preguntas que nunca



**¿Está abierto? ¿Tiene los mismos horarios?
¿Necesito una cita?**



**¿Es obligatoria la mascarilla? ¿Qué medidas de
higiene tenéis? ¿Hay probadores?**



**¿Puedo acceder fácilmente? ¿Dispongo de
aparcamiento?**



**¿Cuál es la política de devoluciones? ¿Puedo
pagar en efectivo?**



**¿Puedo hacer compras online? ¿Hay ofertas
especiales?**

KLM

Currently, you may experience longer waiting times.
We're doing our utmost to help you as soon
as possible. Thank you for your patience.

For the latest info or FAQs, please visit
updates.klm.com



KLM 

@KLM



Seguir

Coronavirus: most asked questions

Since the outbreak of the Coronavirus (COVID-19), we have been monitoring the situation minutely and are doing everything possible to assist you with your upcoming travel plans. Here, you'll find up-to-date answers to the most asked questions.

Last updated: Tuesday 25 August 2020, 14:00 / 2:00 PM (Amsterdam time)

Top 5 most asked questions

Do I have to wear a face mask during my trip?



Can I get a cash refund?



I want to rebook or cancel my flight, what do I need to do?



My flight has been cancelled, what are my options?



How does the 15% of maximum extra value for the travel voucher work?



MAMMUA

Horario 1 sem

manua
KITCHEN

¡NUEVO HORARIO!
Pedidos a domicilio y para llevar

MARTES
de 19:30 a 22:30h

MIÉRCOLES Y JUEVES
de 13:30 a 15:30
de 19:30 a 22:30

VIERNES A DOMINGO
de 13:30 a 15:30
de 19:30 a 23:00

Haznos tu pedido:

Glovo? deliveroo JUST EAT Uber Eats

963 907 572 638 762 199

Responder a mamuakitchen...

Delovery 13 sem

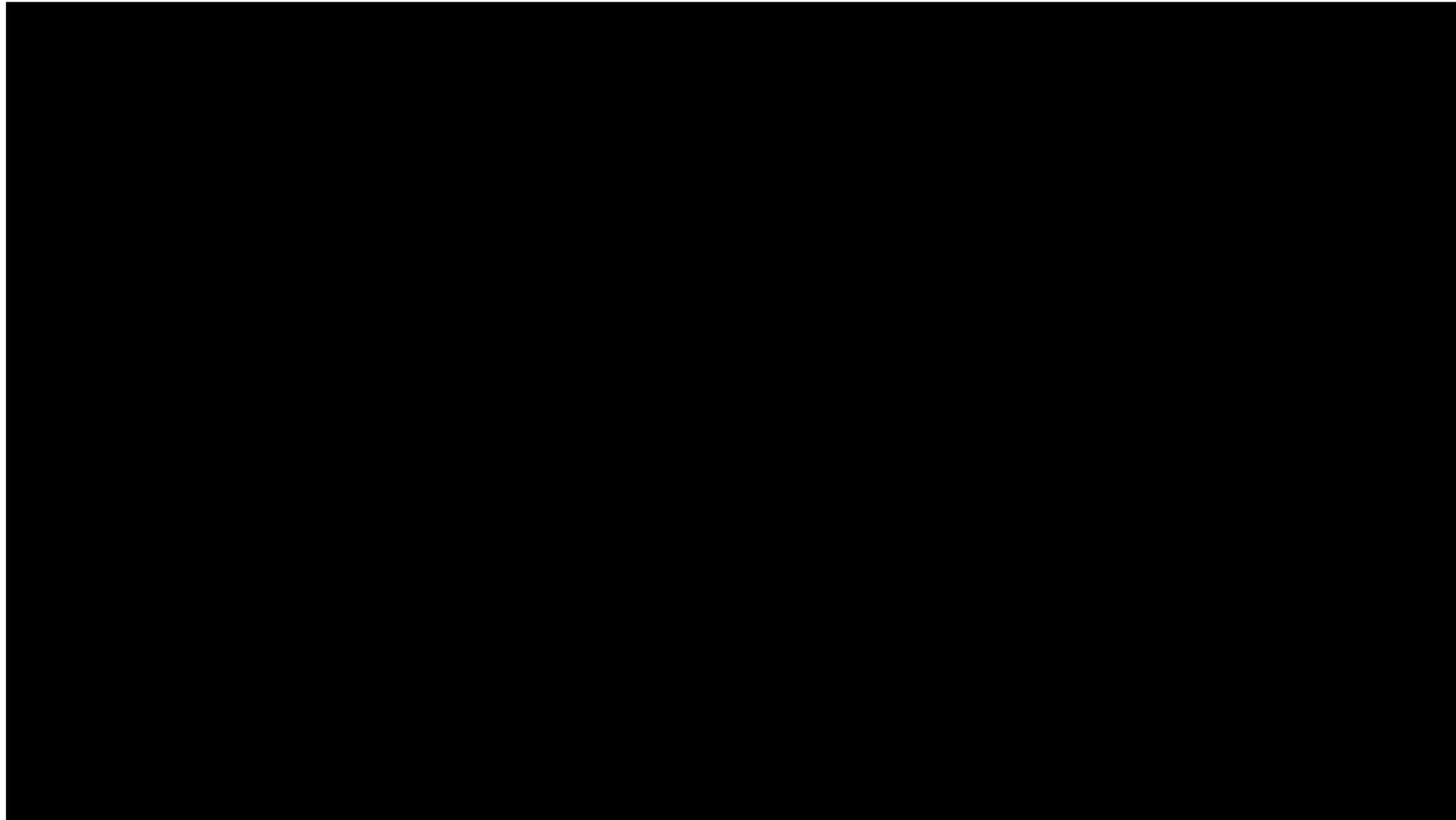
tudeleiro

*Pepito's
Burger*
BY MAMUA

No podemos parar
[@mamuakitchen](#)

Por ahora [@tudeleiro](#) es
nuestro mejor cliente. ¿Que
quieres un pedido con
descuento? 😄

ENDESA RESPONDE



5

Claves a tener en cuenta

@billiesastre

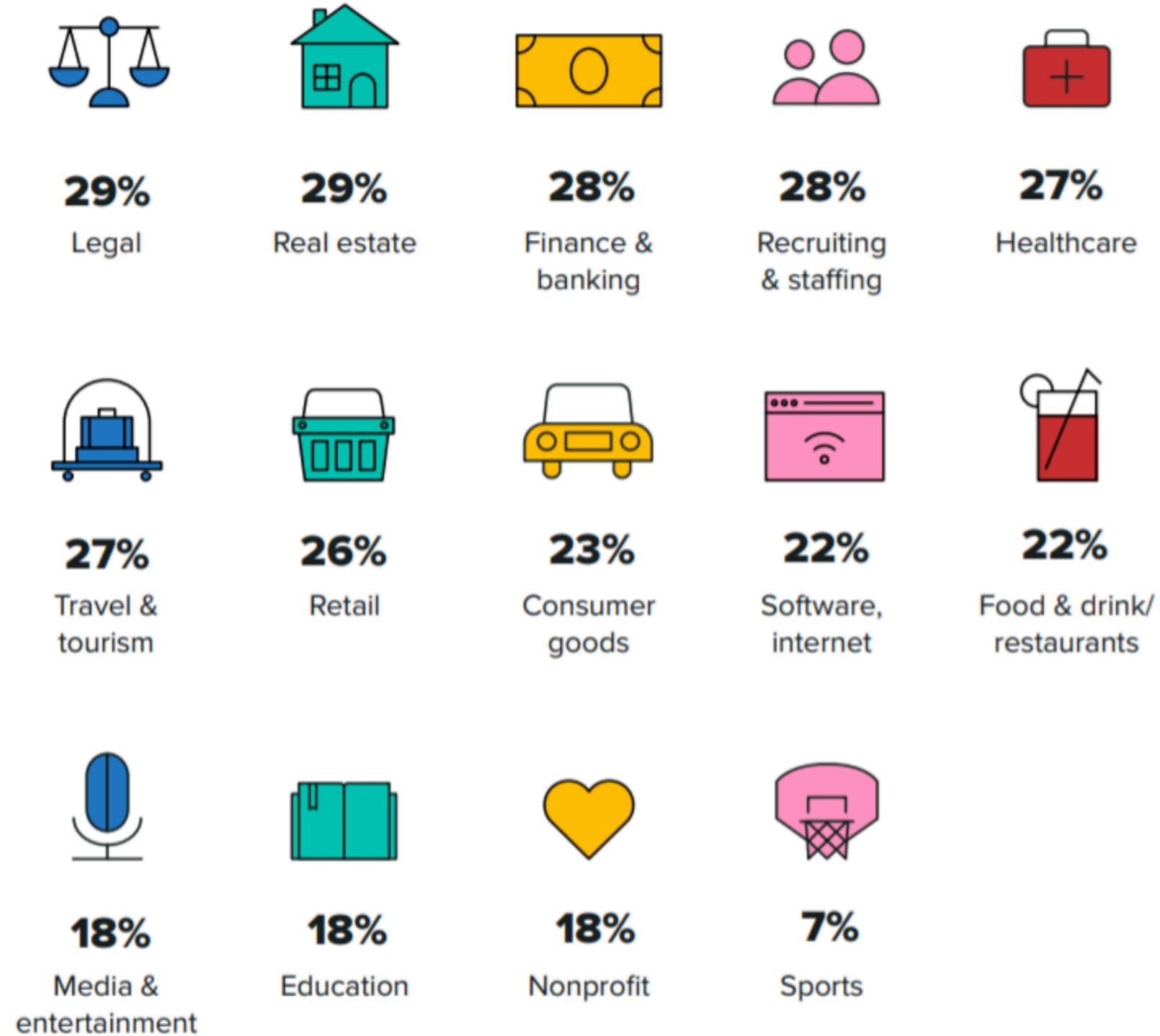
1 Tiempos de respuesta



40%

Esperan
respuesta en
menos de una
hora

@billiesastre



@billiesastre



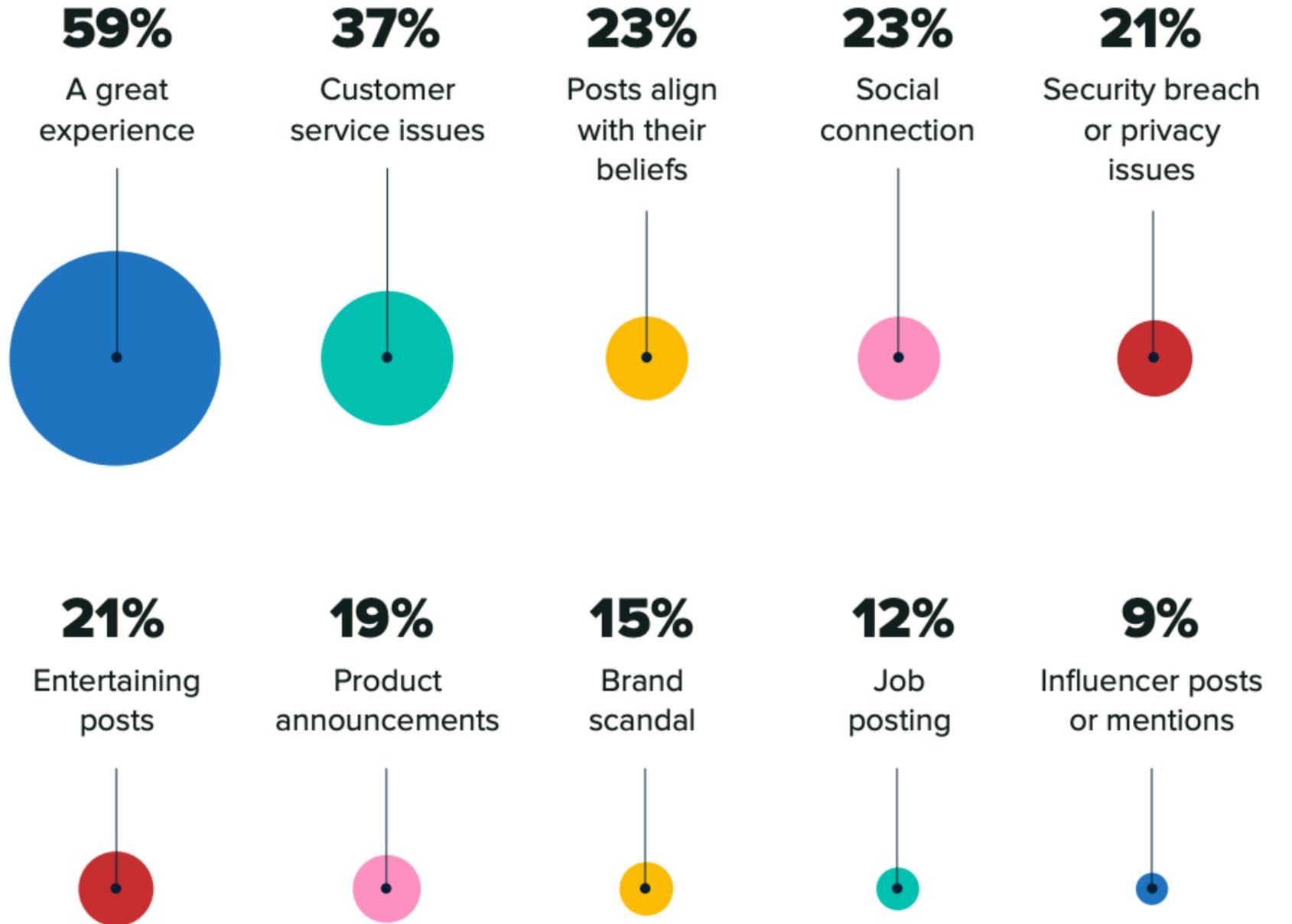
50%

Incremento en
las menciones en
redes sociales

@billiesastre



Why consumers message a brand on social media



@billiesastre



1

hora: promedio de
tiempo de respuesta
esperado por los clientes

@billiesastre

#webinarSCC



Rob Speciale
@RobSpeciale



+ Seguir

Haven't checked my mail in a few days and there are 3 offers for the @Discover it card. Persistence or lack of coordination?

Ver traducción

23:08 - 11 de mar. de 2013



Responder a @RobSpeciale @Discover



Discover @Discover · 11 de mar. de 2013

@RobSpeciale We must be excited to have you apply! DM w/ your full name & full address if you would like the mailings to stop. *Amy



Rob Speciale @RobSpeciale · 11 de mar. de 2013

@Discover kudos for the prompt response time! Ok I'll bite, mostly because of your response Amy. #greatservice



Discover @Discover · 11 de mar. de 2013

@RobSpeciale Thanks for the feedback, Rob! Feel free to apply at: discvr.co/Ow8rdbor?sf224... or call us directly at 1-800-347-2683. *Amy



2

Resolución
eficaz

Las empresas
ya no pueden
esconderse





No es suficiente con responder,
debemos **solucionar**

@billiesastre

#webinarSCC



[Redacted] Compre una semana antes de reyes y aun no me han llegado, que hago?

[Me gusta](#) · [Responder](#) · 12 de enero a las 14:07

[Redacted] [Redacted] Hola, por favor envía un correo a [Redacted] 'contact@[Redacted].com' para que podamos darte información más concreta. ✕

[Me gusta](#) · [Responder](#) · 12 de enero a las 14:23



Tere Lovi Hola, me cargo el cobro 2 veces? Qué procede ahí? Como le puedo hacer para que no siga jalando saldo de mi tarjeta??

Me gusta · Responder · 17 de mayo de 2015 a la 1:47

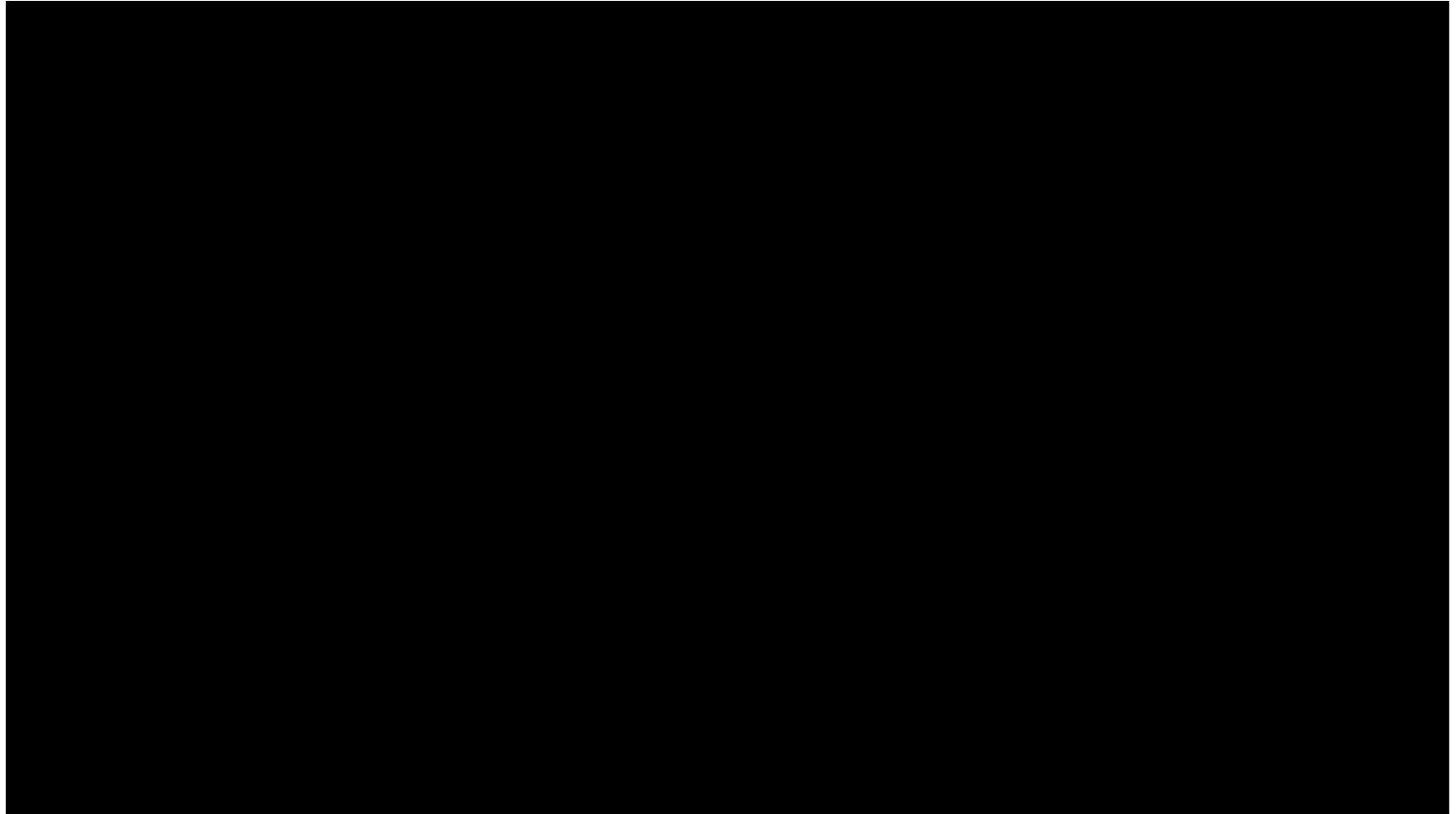


SpotifyAyuda Hola Tere, por favor envía tu nombre de usuario y correo por mensaje privado y con gusto lo investigaremos desde aquí.
Saludos

Me gusta · Responder · 18 de mayo de 2015 a las 13:57

3

Experiencias
únicas



@billiesastre

#webinarSCC



Los seres humanos nos movemos
por emociones

@billiesastre

#webinarSCC



La razón por la que somos fieles a una marca es por lo que nos hace **sentir**, no por lo que nos ofrece

@billiesastre

#webinarSCC

F / GB USA MEX

**ONE SIZE
DOES NOT
FIT ALL**



Von links bügeln/ Iron inside out/
repasser sur l'envers / 只熨反面



Maire Casement ▶ **KLM**

5 h · 🌐

Hi,

I left a neck support on KLM flight KL0567 at seat 37D yesterday getting off in Amsterdam. I wonder do you have it, it is grey and non inflatable.

Thanks

Maire



KLM ✓ Hello maire, we regret to learn you did not take all your belongings when getting off the aircraft yesterday. We would like to request our Sherlock team to start a search for your neck support. In order to so, please share the following details with us via private message (<http://fb.com/msg/klm>)

- name as stated on your ticket
- booking code
- detailed description of the lost item

We will then forward this to our Sherlock team. You will be contacted directly, only when your item has been found. In the meantime we advise you to fill out the Schiphol Lost & Found form as well via the following link:

<http://klmf.ly/1vstntu>. We hope that you will be reunited with your belongings soon!

Me gusta · Responder · 4 h



Tiparraco ✓
@TiparracoSA



+ Seguir

He secuestrado a un técnico vuestro
@movistar_es si no me llegan los 100
megas no responderé.





Movistar España ✓

@movistar_es



Siguiendo

@tiparracosa Estamos preparados para el rescate... 😊 Que la fuerza (y los megas) te acompañen. 😄





El Pathan □

@EIPathan



+ Seguir

Holi @metrodemedellin, ¿qué ruta integrada me recomiendan para encontrar el amor de mi vida? Quedo atento.

RETWEETS

156

FAVORITOS

130



12:45 - 17 mar. 2015



Responder a @EIPathan @metrodemedellin



Metro de Medellín @metrodemedellin · 17 mar.

@EIPathan En estación Poblado toma la ruta 134-II hacia el mercado campesino de La Presidenta, donde hay muchas medias naranjas para escoger

4

Respuestas que
“me entiendan”



ΕΜΠΑΤΪΑ



Empatía:

Emoción + información

@billiesastre



Elia
@yosedesequros



@Profeco @massimodutti no me mandan una factura ,
que necesito mandar para ser atendida por favor por este
proveedor ?

6:17 p. m. · 9 mar. 2021 · Twitter for iPhone



Massimo Duttì @massimodutti · 9 mar.



En respuesta a @yosedesequros

Hola Elia, soy Sandra y estaré encantada de ayudarte. Siento mucho que todavía no hayas recibido tu factura. ¿Puedes enviarnos un mensaje privado con tus datos de contacto y tu número de pedido? Esperaré tu mensaje y lo revisaremos. Gracias y disculpa las molestias, un saludo.



Envíanos un mensaje privado

@billiesastre



Jose Manuel Pradas
@JMPradas



Gracias [@SpotifyAyuda](#) por solucionarme mis problemas con la cuenta! DOS FUCKING MESES sin estar en el mood

4:06 p. m. · 23 mar. 2021 de Barcelona, España · Twitter for iPhone



SpotifyAyuda @SpotifyAyuda · 15h



En respuesta a [@JMPradas](#)

¡Estaremos aquí para ayudarte cuando nos necesites! Lo importante es que, cuando quieras bailar, puedas reproducir tu música... spoti.fi/3cgnWLK

/UY



Fuerte - Lola Indigo

open.spotify.com

@billiesastre



Noelia Marbán @NoeliaMarban · 20 mar. ...

[@Privalia_Es_SAC](#) buenos días, tengo una queja de su servicio de devoluciones, estoy tratando de devolver una compra realizada desde el pasado 5 marzo y no hay manera de q recojan el paquete, Adicionalmente me piden q contacte yo con el transportista GLS y se desentienden.



Atención al Cliente @Privalia_Es_SAC · 20 mar. ...

¡Hola, Noelia! Por favor, contáctanos a través de DM indicando el número de pedido, de forma que podamos gestionar la devolución que mencionas. Quedamos a disposición.



@billiesastre



@billiesastre



David Rodríguez Pardo
@DavidRguezPardo



[@Conforama_ES](#) El pasado 18/01 dejé una consulta con el ticket 2021011830022891, ponía que podría demorarse la respuesta pero, ¿podrá ser este año?, es que por teléfono a los 45 minutos de espera se me cansa el brazo...

7:50 p. m. · 8 feb. 2021 · Twitter Web App



Conforama_España @Conforama_ES · 9 feb.



En respuesta a [@DavidRguezPardo](#)

Hola, pasamos nota al departamento correspondiente para que te den respuesta. Disculpa la demora. Un saludo.



Departamento Correspondiente @Dpt_Co · 9 feb.



Hemos recibido el caso, David. El código de reclamación es 2021-011830022891. Los primeros 4 dígitos corresponden al año de tu reclamación. Los siguientes son las reclamaciones que tienes por delante. Te rogamos que tengas paciencia, hacemos lo que podemos. Saludos Y gracias ^DC





Personalizar **las respuestas**
incrementa la experiencia del cliente
y le hace sentir escuchado

@billiesastre

Recuerda:

No es lo que dices,
sino cómo lo dices

5

Agentes
preparados



Los agentes trabajan cada vez **más**
desde casa

@billiesastre





Requisitos **actitudinales** de un agente de atención al cliente digital

@billiesastre

Empatía

Redacción

Curiosidad

Agilidad

Resiliencia



Diseña **procesos** para que tu equipo
pueda atender en el menor tiempo
posible

@billiesastre

prioridad absoluta

Una pregunta **directa** a la empresa

Un cliente que expresa **insatisfacción**

Una necesidad sobre un producto **urgente**

Escalar posibles situaciones de **crisis**

prioridad secundaria

Referencias generales hacia la compañía o un producto en específico

Experiencias positivas de un producto y/o servicio de la compañía

Referencias indirectas sobre el sector



Métricas **importantes** para un equipo de atención al cliente

@billiesastre



Volumen



**Tiempos de
respuesta**



**Tiempos
de gestión**



Sentimiento

Estrategia

Formación

Innovación

EQUIPO
PREPARADO

No te olvides de
tu herramienta



Elegir **la herramienta** con la que vas a trabajar es muy importante

@billiesastre

Redes sociales

Usuarios

Métricas

Usabilidad

Trabajo en
equipo



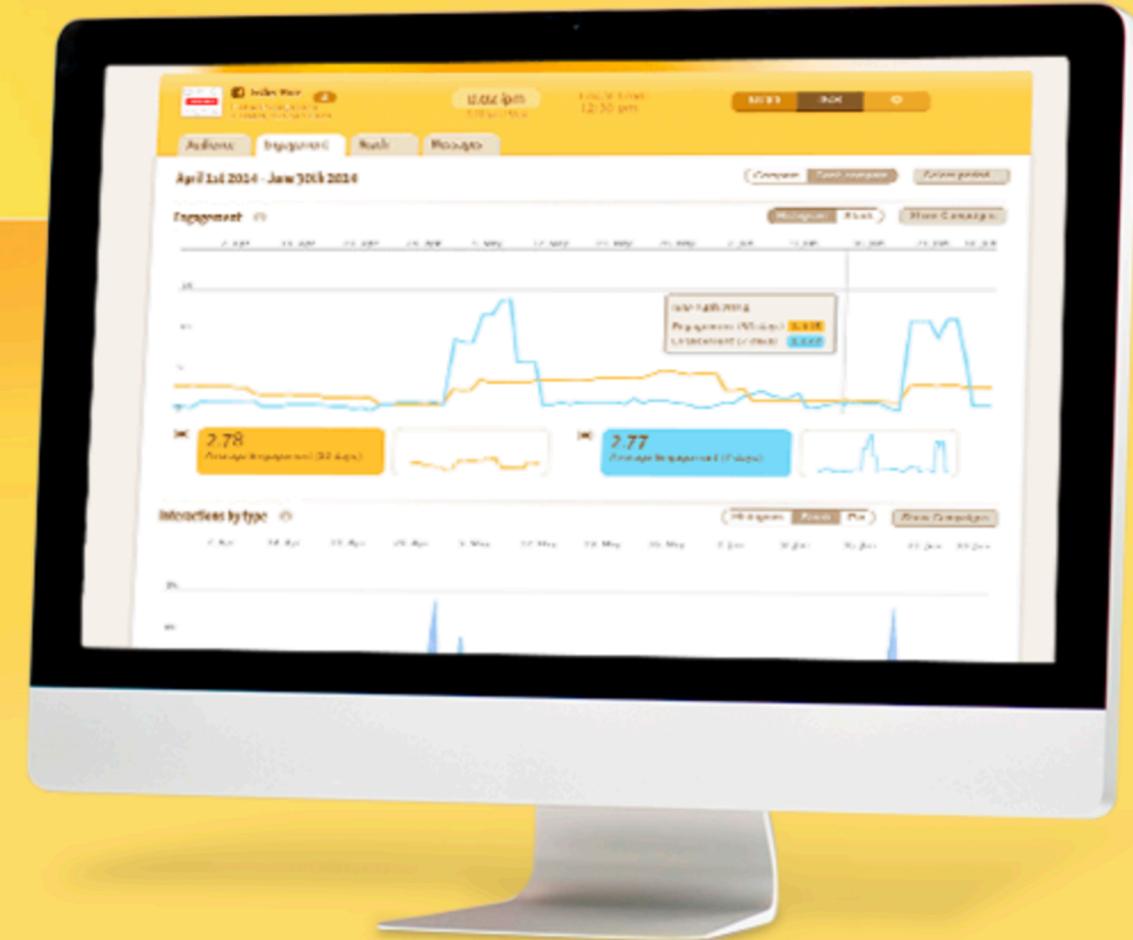
Social Elephants

La herramienta que utilizan los Social Media PRO para analizar y gestionar las Redes Sociales.

Sus exclusivas funcionalidades de gestión, estadísticas y análisis de la competencia te permitirán disponer de los recursos necesarios para optimizar al máximo tus campañas en RRSS.

Con Social Elephants, despierta tu lado PRO.

Inicia tu prueba gratuita



Hablan de nosotros en

el publicista

Computer Hoy.com

PlayGround

@billiesastre



Products ▾

Solutions ▾

Pricing

Resources ▾

Products

Login

Contact sales

Get free trial

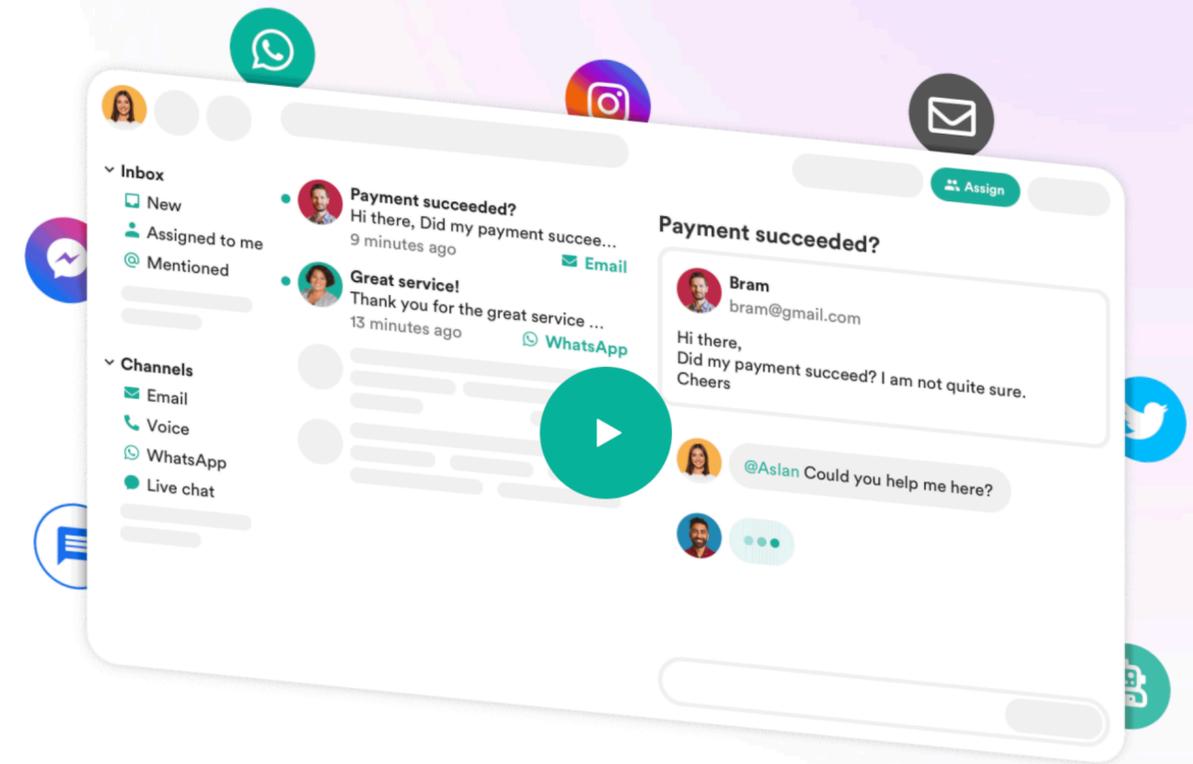
Customer service & team software

Streamline all your communication channels into one powerful inbox. Collaborate with your team, automate conversations and deliver amazing customer experiences.

Enter your email address

Get your free trial

? We are active in your country, [sign up too!](#)



@billiesastre



@billiesastre



La herramienta tiene que ayudar a
tu equipo a trabajar de forma **eficaz**

@billiesastre

take care of
“te quiero”

@billiesastre

#webinarSCC

to love is to

TAKE CARE

@billiesastre

#webinarSCC

find a way to your
customer's
HEART 

@billiesastre

#webinarSCC



diseloconcarino.com