

Obsługa klienta



Opis

Wirtualny asystent obsługuje interakcje z wieloma klientami na 2 różnych poziomach:

- Własnych klientów, z którymi współpracuje (np. firmy, agencje, twórcy treści cyfrowych itp.)
- Klienci przedsiębiorstw, dla których VA świadczy usługi

Kontakt może przebiegać przez różne kanały, takie jak platformy mediów społecznościowych, maile czy telefon.

Aby skutecznie zarządzać zadaniami, istnieje kilka przydatnych różnych aplikacji, takich jak Asana, Trello czy Slack (do tworzenia list zadań i zarządzania różnymi projektami) oraz Toggl (program do śledzenia czasu).

VA w obsłudze klienta

VA JAKO ATUT W FIRMIE STRATEGIA OBSŁUGI KLIENTA

W 2020
25 %
operacji obsługi klienta
było prowadzonych przez
wirtualnych asystentów



70 %
zmniejszenie liczby zapytań
kontaktowych
dla firm współpracujących z
Wirtualnymi Asystentami

84 %
badanych organizacji planowało zwiększenie
inwestycji w technologie obsługi klienta, w tym VA

ZARZĄDZANIE OBSŁUGĄ KLIENTA W BIZNESIE ONLINE

Nie zostawiaj
żadnego maila
lub wiadomości bez
odpowiedzi

Wyrażaj się jasno i z
cierpliwością -
odpowiadaj tak, jak
chciałbyś otrzymać
odpowiedź

Rozwiązuj i
przewiduj problemy

Zapewnij uczciwość i
przyznaj się do
błędu, gdy jest to
konieczne

Traktuj każdego
klienta
indywidualnie

Często pytaj i
dziękuj za
informacje zwrotne



Inwestycja lub koszt wejścia na rynek

Aby rozpocząć świadczenie usług w zakresie obsługi klienta jako wirtualny asystent, wymagana jest następująca inwestycja:

- Rejestracja działalności gospodarczej (€)
- Promocja usług (€€)
- Sprzęt komputerowy (€€)
- Rachunek za telefon (€)
- Oprogramowanie i aplikacje (€€)
- Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej (€€€): jest opcjonalne, ale szczególnie miło jest je mieć podczas pracy z korporacjami i dużymi firmami.



Wpływ na środowisko

Wpływ na środowisko:

- Średnia ilość spamu w mailu (🌿)
- Standardowy e-mail (🌿🌿)
- Email z ciężkimi załączonymi plikami (🌿🌿🌿)

Sposoby na jego ograniczenie to m.in:

- Rezygnacja z automatycznie generowanych newsletterów
- Wysyłaj tylko niezbędne maile (jeśli to możliwe, preferuj rozmowę telefoniczną lub sms)
- Spraw, aby każdy wysyłany przez ciebie e-mail był lżejszy (nie dodawaj zbędnych załączników lub zmniejsz ich rozmiar przed dodaniem)
- Korzystaj ze skrzynki pocztowej hostowanej przez firmę, która korzysta z bardziej ekologicznej energii, taką jak GreenGeeks.



Dobra praktyka

Aby tworzyć bardziej inkluzywne treści, należy:

- **Ustalić oczekiwania klienta:** niech klient wie, co jesteś gotów dla niego zrobić i jakie usługi możesz świadczyć. Jeśli ustalisz oczekiwania, a następnie je przekroczysz, będziesz miał klienta na całe życie.

- **Tworzenie szablonów:** Stwórz szablony wiadomości e-mail dla często zadawanych pytań i przedstaw je firmie do zatwierdzenia. Opracuj system, który jasno określa, jak powinieneś komunikować się z potencjalnymi klientami i gdzie szukać odpowiedzi na bardziej szczegółowe pytania zadawane przez klientów. Opracuj z firmą, w jakich sytuacjach powinieneś zająć się potencjalnym klientem, a kiedy powinieneś oddelegować komunikację do właściciela firmy.
- **Najpierw słuchaj, potem mów:** klienci chcą wiedzieć, że ich słuchasz. Stosuj aktywne słuchanie, a następnie zadawaj pytania, docieraj do sedna sprawy i dostarczaj rozwiązania.
- **Stwórz punkty kontaktu z klientem i follow-up po zakończonym zadaniu:** ta praktyka pokaże, że zależy Ci na zadowoleniu klienta i zachęci go do opowiedzenia innym o twojej firmie.



Wyzwania

Obsługa klienta może być wyzwaniem:

- Obsługa rozłoszczonych lub znajdujących się pod presją czasu klientów
- Brak odpowiedzi na pytanie klienta
- Radzenie sobie z kryzysem związanym z przerwą w dostawie usług
- Przekazywanie połączeń do innego działu
- Nie ma jasnych wytycznych od firmy, w której się pracuje



Porady ogólne/ rozwiązania

Istnieją różne sposoby, aby sprostać tym wyzwaniom:

- Technika H.E.A.R.D. (Hear. Emphasize. Apologise. Resolve. Diagnose - Wysłuchaj. Podkreśl. Przeproś. Rozwiąż. Zdiagnozuj).
- Poświęć czas i ustal podstawowe zasady z firmą, dla której zapewniasz obsługę klienta. Jeśli to konieczne, ustal regularne spotkania aktualizacyjne.
- Przekaż klientowi, że zespół dokłada wszelkich starań, aby przywrócić usługę na właściwe tory.
- Kiedy otrzymujesz wymagające wiadomości e-mail lub rozmowy telefoniczne, poświęć czas na ich przetworzenie. Napisz pierwszą wersję odpowiedzi, następnie idź na krótki spacer, aby się uspokoić i wróć, aby sprawdzić, czy to, co napisałeś, jest odpowiedzią, którą nadal chcesz wysłać. Zapobiegnie to zbyt szybkim odpowiedziom wysyłanym pod wpływem świeżych emocji.
- Pamiętaj, że po drugiej stronie komputera również znajduje się osoba, która szuka rozwiązań swoich problemów. Nawet jeśli są sfrustrowani, twoim zadaniem jest sprawić, aby ich sytuacja uległa poprawie.



Dla kogo jest to narzędzie/działanie?

Jest to najlepsze rozwiązanie dla osób, których celem jest:

- Nauczyć się jak pracować pod presją i zarządzać wieloma zadaniami w tym samym czasie.
- Umieć przyznać się do błędów i uczyć się na nich, bo wszyscy jesteśmy ludźmi i one w końcu się zdarzą.
- Zawsze bądź w kontakcie z innymi ludźmi.

Wnioski

- Aby rozpocząć proces zakładania własnej firmy, należy mieć na uwadze koszty z tym związane - między innymi sprzęt, a w przyszłości wydatki na profesjonalne wersje różnych aplikacji, które pomogą lepiej zarządzać zadaniami.
- Zmniejszenie śladu węglowego tej działalności jest możliwe poprzez lepsze zarządzanie pocztą elektroniczną.
- Zapewnienie szkolenia z zakresu komunikacji włączającej jest podstawowym elementem każdej przyszłościowej strategii obsługi klienta.
- Obsługa klienta może być wyzwaniem i czasami frustrującą pracą...
- ...ale kluczem do poradzenia sobie z tymi wyzwaniami jest wiedza, jak odpowiadać skutecznie i na czas.
- Obsługa klienta nie polega na mówieniu ludziom, jaki jesteś wspaniały i podawaniu liczb na dowód tego. Chodzi o stworzenie niezapomnianych



doświadczeń klienta, które przemawiają na twoją korzyść. Zawsze bądź uprzejmy i myśl o tym, jak chciałbyś być traktowany, gdybyś był na miejscu klienta.

- **Referencje**

Digioia, S. (2018, August 1). *7 Tip for Being More Assertive (And Successful) in Customer Service*. Customer Contact Week Digital. Pozyskano 19 lutego 2022 z <https://www.customercontactweekdigital.com/agent-engagement/articles/7-tips-for-being-more-assertive-and-successful-in>

- Pundora, D. (2022, June 2). *30 Benefits of Hiring a Virtual Customer Support Assistant*. Wishup Blog. Pozyskano 3 czerwca 2022 z <https://www.wishup.co/blog/30-benefits-of-hiring-a-virtual-customer-support-assistant/>

- Smith, M. (2022, January 25). *Five ways to develop inclusive communication in customer service*. Mycustomer. Pozyskano 18 lutego 2022 z <https://www.mycustomer.com/service/management/five-ways-to-develop-inclusive-communication-in-customer-service>

* Sfinansowane ze środków UE (kod projektu: 2021-1-FR01-KA220-VET-000033162). Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

Ta publikacja jest udostępniona na licencji Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

