

AUTOMATIZA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE TU ÓPTICA CON UN BOT



Carmen Bilbao Porta
PhD. Óptico-Optometrista.



OBJETIVO GENERAL:

Demostrar cómo la utilización de un BOT puede optimizar la experiencia de atención al cliente en ópticas, mejorando la eficiencia operativa y contribuyendo al crecimiento del negocio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Instruir a los participantes en la configuración y uso de del bot para responder de manera efectiva a consultas comunes de los clientes/pacientes de las ópticas.
- Dar la información de cómo crear un flujo de conversación para proporcionar información sobre productos y servicios, y gestionar citas, asegurando una comunicación fluida y personalizada con los clientes/pacientes.
- Cómo crear una estrategia efectiva para atraer clientes/pacientes y llevarlos a un gestor de citas de forma automática.

RESUMEN:

En un mundo donde la inmediatez se ha convertido en la norma, las expectativas de los consumidores en cuanto a la velocidad y la facilidad de acceso a los servicios han aumentado exponencialmente. Los clientes/pacientes de ópticas no son la excepción; buscan recibir respuestas rápidas y poder agendar citas con la misma facilidad con la que hacen una compra *online*.

Desde la pandemia, los pacientes de ópticas se han acostumbrado a reservar citas para acudir a sus revisiones. Sin embargo, para los profesionales del sector óptico, resulta casi imposible estar al día con la constante demanda de interacciones sin comprometer la calidad del servicio. La solución reside en la adopción de herramientas de automatización que permitan una gestión de citas eficiente y una comunicación cliente-óptica ágil y efectiva.

La implementación de sistemas automatizados de atención al cliente en las ópticas ofrece una respuesta adecuada a este reto, garantizando que las consultas y las reservas de citas se gestionen de manera rápida y sin errores.



BUSINESS OPTOM

Con la automatización, los clientes/pacientes pueden disfrutar de una experiencia de usuario fluida, obteniendo respuestas instantáneas a sus preguntas y la posibilidad de reservar una cita en cualquier momento del día, incluso fuera del horario comercial. Para el empresario óptico, esto se traduce en un mejor aprovechamiento del tiempo y los recursos, pudiendo enfocar esfuerzos en proporcionar una atención más personalizada y de mayor calidad durante las consultas presenciales.

Durante la ponencia, se explorará cómo la automatización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también puede ser una herramienta poderosa para fidelizar a los clientes/pacientes.

La capacidad de proporcionar información personalizada sobre ofertas, productos y servicios, ajustada a las necesidades y preferencias de cada cliente/paciente, es una ventaja competitiva que no puede ser subestimada. Además, estas plataformas ofrecen la posibilidad de recopilar datos valiosos que ayudan a entender mejor al

cliente y a adaptar los servicios ofrecidos, lo cual es clave para el crecimiento sostenible de cualquier negocio óptico.

Se presentarán estrategias concretas para implementar estos sistemas, desde la configuración inicial hasta el perfeccionamiento de flujos de conversación que simulan una interacción humana cercana y empática. Los asistentes aprenderán a diseñar respuestas automáticas que no solo resuelvan las dudas más frecuentes, sino que también reflejen el tono y los valores de su marca.

Además, se abordará cómo integrar estas herramientas con las redes sociales y otros canales de comunicación digital, para alcanzar a los clientes allí donde ya están activos.

Con el objetivo de que los asistentes salgan con un plan de acción claro, al finalizar la ponencia, se dará un resumen del PASO a PASO de la implementación de este BOT y gestor de citas.

ORGANIZA:



AVALA:



COLABORA:



PARTNER
PREFERENTE

