

EXCLAIMER SIGNATURE FEEDBACK POWER UP

Todo el mundo sabe que las opiniones de los clientes son un elemento crucial para conocer el rendimiento de su organización y el servicio que presta. Exclaimer Signature Feedback Power Up le permite recopilar respuestas interesantes en cada correo electrónico que envíes.

EL DESAFÍO

La mayoría de las empresas siguen recabando opiniones mediante largas encuestas y formularios. El problema es que este tipo de encuestas se llevan a cabo durante periodos definidos y por lo general tan solo obtienen una tasa de respuesta inferior al 1 %. El resultado es una mínima comprensión del sentimiento real de los clientes.

Además, aunque una empresa envíe muchos correos electrónicos al día, solamente algunos de ellos ofrecerán la posibilidad de aportar comentarios. Esto dificulta la identificación de los puntos de contacto que deben abordarse. Esto es peligroso cuando más del 92 % de los clientes dejan de ser clientes después de 2 o 3 interacciones negativas.

Por último, la mayoría de las opiniones se recopilan de forma anónima y se utilizan de forma masiva para impulsar grandes cambios organizativos. Esto supone un reto a la hora de cerrar el ciclo de comentarios con prontitud y éxito para comprometerse con los encuestados.

LA SOLUCIÓN

Con Exclaimer Signature Feedback Power Up, las empresas pueden obtener fácilmente opiniones mediante la utilización de sencillas encuestas de 1 clic dentro de sus firmas de correo electrónico. La naturaleza de las encuestas incluidas en las firmas de correo electrónico hace que los destinatarios puedan interactuar con ellas sin esfuerzo.

El uso de las encuestas Signature Feedback de Exclaimer en todos los puntos de contacto del correo electrónico no solo aumenta las tasas de respuesta, sino que permite a las organizaciones comprender dónde tendrán mayor efecto las mejoras. Esto significa que los clientes que no estén satisfechos recibirán la asistencia necesaria, mientras que los clientes que sí estén satisfechos podrán convertirse en embajadores de la marca.



- ✓ Incluya encuestas de 1 clic en sus comunicaciones por correo electrónico.
- ✓ Obtenga información con un solo clic.
- ✓ Reúna las estadísticas en un único panel de control.
- ✓ Reciba alertas en tiempo real y reaccione más rápido.
- ✓ Atribuya los comentarios a contactos y cuentas específicas.

“

Los comentarios de Signature Feedback de Exclaimer nos han ofrecido una gran visión sobre las experiencias de nuestros clientes, además de que el hecho de compartir los comentarios positivos con el equipo nos ha servido de motivación para animarnos a seguir ofreciendo un alto nivel de servicio al cliente.



Orla McGoldrick
Responsable de Marketing de Consumo,
Tobermore

CARACTERÍSTICAS CLAVE

Encuestas CSAT y NPS

Genere un alto volumen de comentarios con encuestas de 1 clic en las firmas de correo electrónico. Asegúrese de que cada punto de contacto por correo electrónico tenga una encuesta que lo acompañe y con la que pueda interactuar sin esfuerzo.

Comentarios identificables

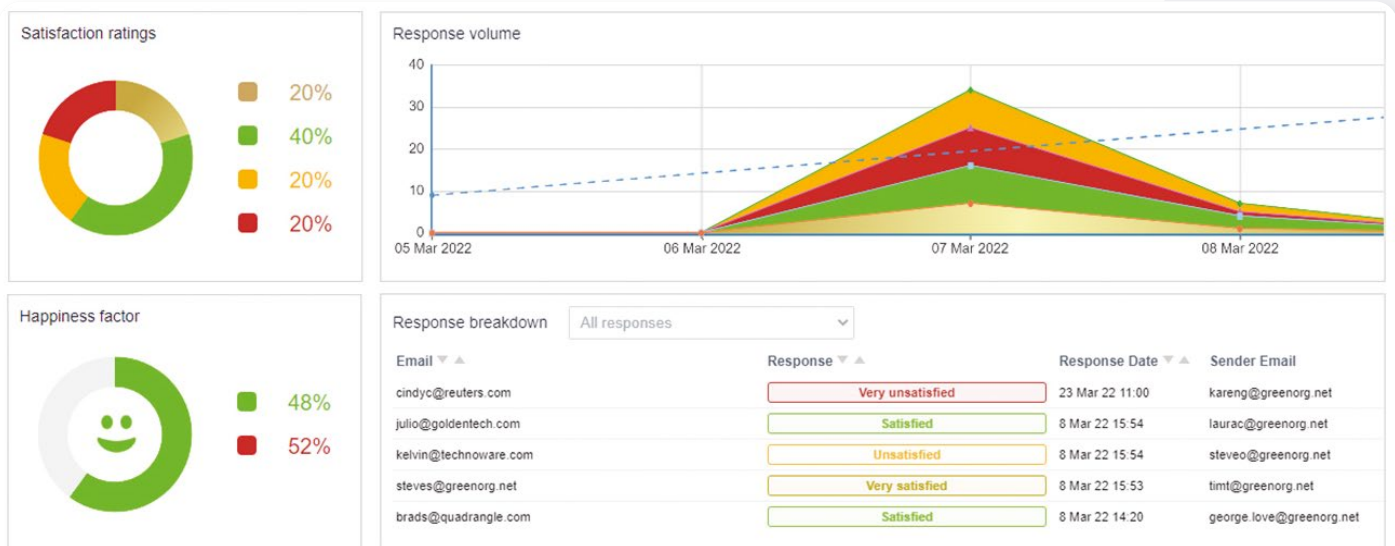
Atribuya directamente cualquier comentario a un cliente o cuenta específicos. Conozca la evolución de determinadas cuentas y contactos a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente. Utilice métricas importantes tales como las puntuaciones de satisfacción, de felicidad y los promotores netos.

Alertas en tiempo real

Configure alertas de correo electrónico para que le notifiquen cuando recibe los comentarios en tiempo real. Reaccione más rápido a las respuestas para tomar las medidas adecuadas. Cierre el ciclo de comentarios fácilmente para mejorar la satisfacción del cliente y reducir la pérdida de clientes.

Panel de control con análisis

Analice las estadísticas generadas a partir de los comentarios recopilados en un panel de control específico. Utilice las métricas importantes de satisfacción, felicidad y puntuación neta del promotor para fundamentar sus decisiones y hacer un seguimiento del rendimiento a lo largo del tiempo.



VENTAJAS PRINCIPALES

- ✓ Aumente las tasas de respuesta incluyendo una encuesta en cada correo electrónico.
- ✓ Realice mejoras operativas informadas en todos los equipos de cara al cliente.
- ✓ Mejore las relaciones con los clientes identificando los problemas y resolviéndolos rápidamente.
- ✓ Identifique fácilmente a los clientes satisfechos a los que puede dirigirse para que proporcionen testimonios, estudios de casos y se conviertan en embajadores de la marca.
- ✓ Destaque a los empleados que ofrecen una excelente experiencia al cliente y a los que necesitan ayuda.