

# ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

## Humanizar las herramientas digitales



La tecnología ha sido una de las mejores aliadas para el sector comercio en los últimos meses. Las circunstancias nos han impulsado a diversificar nuestros canales de atención y el concepto “figital”, que hace referencia a la combinación del canal físico y el digital, cada vez gana más terreno.

Los estudiosos del marketing han fijado su atención en este concepto y sobre los clientes “figitales” se dice, entre otras cosas, que su expectativa es tener idénticas experiencias de compra tanto en el canal offline como en el online.

La tecnología no lo resuelve todo. Los robots están diseñados para dar respuestas estándar, sin aclaraciones, explicaciones ni todo el valor agregado

que tanto esperan nuestros clientes. Por eso, resulta indispensable **revisar los procedimientos para la atención a través de las opciones tecnológicas que les ofrecemos,** con la certeza de que ellos las usan esperando una atención personalizada, porque **la interacción humana es el valor, por excelencia, de las relaciones comerciales.**

Todos los recursos que nos ofrece la tecnología son útiles: las fotos, videos, voz, texto... y complementados con la calidez, la pasión por el servicio y el compromiso de facilitarle la vida a nuestros clientes, nos permiten brindarles también, en el canal online, la calidad del servicio a la que les tenemos acostumbrados cuando nos visitan en la tienda física.