

Finaliza el workshop de Twitter para la atención al cliente

Print

 Date: 25/03/2013



Con una segunda sesión práctica finalizó el pasado miércoles 20 de marzo el workshop de "Twitter como herramienta de atención al cliente". Finalmente en estos workshops han participado 15 empresas catalanas del sector hábitat en general (muebles, textil, iluminación, hogar, domótica...) totalmente implicadas con la incorporación de las redes sociales en sus departamentos de atención al cliente.

Así pues, con estos talleres prácticos organizados en Barcelona por AMIC (Agrupació Moble Innovador de Catalunya) e impartidos por CENFIM, centro de innovación en hábitat que cuenta con experiencia en proyectos de marketing y comercio electrónico en empresas del sector, los asistentes han adquirido las destrezas y capacidades necesarias para incorporar Twitter como una canal más de atención al cliente. Asimismo, además de aprender a

manejar la red social y las herramientas más útiles para gestionarla, los dos workshops han servido para observar y reflexionar acerca del comportamiento de los usuarios en las redes sociales así como las mejores formas y estrategias para gestionar las conversaciones de manera que la empresa extraiga de ellas una clara ventaja competitiva.

Mientras que en el primer taller práctico, titulado "Empezando en Twitter: ¿por qué utilizarlo como una herramienta de marketing?", se hizo hincapié en conocer los motivos por los cuales incorporar Twitter a sus empresas como una herramienta más para la atención al cliente, analizar diversos casos prácticos y familiarizarse con esta red social desde el punto de vista corporativo, en la siguiente sesión, titulada "Dominando la operativa de Twitter: integrándolo en la estrategia de la empresa", los diferentes representantes de las empresas han accedido a conocimientos más avanzados para relacionarse con los clientes a través de esta red social y han recibido orientaciones y consejos para tratar al cliente adecuadamente, saber reaccionar a sus críticas de forma exitosa e integrar Twitter de forma efectiva y práctica en la propia empresa. Finalmente, los asistentes pudieron recoger el diploma que acredita su asistencia a esta formación y comentaron en un ambiente informal cuáles son las medidas concretas que van a tomar desde dentro de su empresa para poder hacer efectivo este cambio.



En resumen, la conclusión de las empresas ha sido bastante homogénea: son conscientes de que supone un esfuerzo por su parte adaptarse a los nuevos requerimientos y tendencias de los consumidores pero, por otro lado, ahora lo ven mucho más factible con la ayuda de este tipo de formación especializada en el sector y con el asesoramiento de centros como CENFIM y de manera agrupada a través de AMIC.

El desarrollo del workshop "Twitter como herramienta de atención al cliente", se ha realizado con el apoyo del Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través del programa de Apoyo a Agrupaciones Empresariales Innovadoras y con la financiación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional.