

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CHAT

La atención al cliente vía chat es un servicio que permite a la empresa responder en tiempo real a las consultas de los usuarios, a través del chat integrado en el sitio web o de servicios de mensajería como WhatsApp o las redes sociales.

Asimismo, el chat puede ser:

- El chat en vivo, donde se realiza la atención personalmente por un agente de soporte, para consultas más complejas.
- La comunicación automatizada con chatbots, por ejemplo, para dar respuesta a las preguntas frecuentes.

El impacto es muy positivo al prestar el servicio por la inmediatez de la respuesta vía chat en caso de resolver las dudas satisfactoriamente del usuario.