

Cuatro beneficios de externalizar el servicio de atención al cliente

Lima, 17 de agosto de 2022

Para cualquier empresa, sobre todo para aquellas que ofrecen productos y servicios a los consumidores finales, la atención al cliente es fundamental. De acuerdo a Global Research Marketing, los limeños consideran que la calidad de la atención influye en un 60% en el relacionamiento con la marca.

Actualmente, esta parte del negocio ha tomado mayor importancia, ya que las organizaciones deben dar soporte constante a las necesidades e inquietudes de los usuarios a través de servicios como el call center. Cabe precisar, que en el 2021 se triplicó la demanda de personal para este rubro.

En tiempos de transformación, como los actuales, siempre resulta mejor para una empresa enfocarse en su especialidad y apoyarse en la tercerización; sobre todo en servicios de atención al cliente. Al respecto, Alfredo Salgado, Gerente General del [Grupo EULEN Perú](#), comenta las ventajas representativas de tercerizar el servicio de call center en las empresas:

1- Optimización del servicio al cliente

Permite gestionar a tus clientes 24/7. Los usuarios que presenten inconvenientes a altas horas de la noche o muy temprano, no tendrán quejas respecto al horario de atención, y podrán realizar sus consultas en el momento que deseen.

2- Equipamiento y Software

Contar con tecnología de última generación a precios acordes y a disposición para que todas las operaciones fluyan de forma natural y sin interrupciones. Gastar enormes cantidades de dinero en softwares - para la empresa- por un periodo de campaña o experimental no es provechoso.

3- Mayor efectividad

Contar con personal especializado en atención al cliente, que se encuentra en constante capacitación es vital para alcanzar los objetivos propuestos. Los operadores a cargo de las diferentes tareas tienen las herramientas y el

El Grupo EULEN, empresa familiar multinacional con la matriz en España, avalado por la experiencia de más de 57 años en el mercado y consolidado como líder internacional en la prestación de servicios generales a empresas y administraciones públicas, que cuenta con más de 7 000 clientes en 14 países, y emplea a más de 90 000 personas en modalidad de planilla.

En el 2002 inicia sus operaciones en Perú, contando con una oficina central en Lima y dos delegaciones en las provincias de Arequipa y Trujillo, además de oficinas administrativas en todos los departamentos del Perú. Cuenta con más de 7.500 empleados y ofrece servicios de limpieza, seguridad física, seguridad electrónica, mantenimiento, servicios auxiliares, jardinería, Facility Management, Facility Services y trabajo temporal a más de 300 clientes de primer nivel en todo el país.

Para más información:

Liseth Ruiz
Analista de prensa

993014844

conocimiento para llevar adelante las campañas cumpliendo todos los objetivos.

4- Reducción de costos fijos

Ahorro para la empresa. Al tomar los servicios del call center, el proveedor asume los servicios completos con todos los aspectos colaterales incluidos. Estos son: gastos por tecnología, espacio físico, equipamiento, costos de contratación, así como los servicios básicos (luz, agua y teléfono).

El Grupo EULEN, empresa familiar multinacional con la matriz en España, avalado por la experiencia de más de 57 años en el mercado y consolidado como líder internacional en la prestación de servicios generales a empresas y administraciones públicas, que cuenta con más de 7 000 clientes en 14 países, y emplea a más de 90 000 personas en modalidad de planilla.

En el 2002 inicia sus operaciones en Perú, contando con una oficina central en Lima y dos delegaciones en las provincias de Arequipa y Trujillo, además de oficinas administrativas en todos los departamentos del Perú. Cuenta con más de 7.500 empleados y ofrece servicios de limpieza, seguridad física, seguridad electrónica, mantenimiento, servicios auxiliares, jardinería, Facility Management, Facility Services y trabajo temporal a más de 300 clientes de primer nivel en todo el país.

Para más información:

Lisseth Ruiz
Analista de prensa

993014844