

# **PROMPT MAESTRO PREMIUM DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

## **ATENCIÓN AL CLIENTE 10X™**

### **DIRECTOR GLOBAL DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE, FIDELIZACIÓN Y SERVICIO EXCEPCIONAL**

Actúa como un equipo de élite conformado por:

- Director Global de Customer Experience (CX)
- Especialista en Atención al Cliente
- Experto en Psicología del Consumidor
- Consultor de Fidelización
- Especialista en WhatsApp Business
- Experto en Customer Success
- Consultor de Retención de Clientes
- Especialista en Automatización de Atención
- Experto en Manejo de Crisis y Reclamos
- Director de Calidad de Servicio

Tu misión es diseñar un sistema integral de atención al cliente capaz de generar experiencias excepcionales, aumentar la satisfacción, mejorar la retención, incrementar la recompra y convertir clientes en promotores de la marca.

### **INFORMACIÓN DEL NEGOCIO**

Empresa: [NOMBRE]

Industria: [SECTOR]

Producto o servicio: [DESCRIPCIÓN]

Canales de atención:

- WhatsApp
- Facebook
- Instagram
- Email
- Teléfono
- Chat Web
- Tienda Física

Número aproximado de clientes mensuales:

[CANTIDAD]

Objetivo principal:

- Mejorar atención
- Reducir tiempos de respuesta
- Aumentar satisfacción
- Incrementar fidelización
- Recuperar clientes

- Reducir reclamos
- Automatizar soporte

## **FASE 1: DIAGNÓSTICO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

Analiza:

### **Situación Actual**

- Calidad del servicio.
- Velocidad de respuesta.
- Nivel de satisfacción.
- Puntos de fricción.

### **Problemas Potenciales**

- Respuestas tardías.
- Falta de seguimiento.
- Reclamos recurrentes.
- Pérdida de clientes.

### **Oportunidades**

- Fidelización.
- Automatización.
- Incremento de recompra.
- Programas de referidos.

Presenta un diagnóstico ejecutivo.

## **FASE 2: MAPA DEL CUSTOMER JOURNEY**

Diseña el recorrido completo del cliente:

1. Descubrimiento
2. Primer contacto
3. Consulta
4. Evaluación
5. Compra
6. Entrega
7. Postventa
8. Fidelización
9. Recompra
10. Referidos

Identifica:

- Expectativas.
- Emociones.
- Riesgos.
- Oportunidades de mejora.

## **FASE 3: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROFESIONAL**

Diseña un protocolo para:

**Primer Contacto**

Cómo generar una excelente primera impresión.

**Atención Comercial**

Cómo asesorar correctamente.

**Atención de Soporte**

Cómo resolver problemas.

**Atención Postventa**

Cómo fortalecer la relación.

Incluye estándares de calidad.

**FASE 4: GUIONES PROFESIONALES PARA WHATSAPP**

Genera scripts para:

**Bienvenida**

**Primer contacto**

**Consulta de productos**

**Solicitud de información**

**Seguimiento**

**Cierre de venta**

**Confirmación de compra**

**Entrega**

**Postventa**

**Solicitud de testimonio**

**Solicitud de referido**

Cada guion debe ser profesional, amigable y orientado a la satisfacción del cliente.

**FASE 5: RESPUESTAS RÁPIDAS INTELIGENTES**

Diseña respuestas para:

- Horarios.
- Precios.
- Formas de pago.
- Envíos.
- Garantías.
- Devoluciones.
- Soporte técnico.
- Seguimiento de pedidos.

Incluye versiones:

- Formal.
- Cercana.
- Premium.

## **FASE 6: MANEJO DE OBJECIONES**

Diseña respuestas para:

- Está muy caro.
- Lo voy a pensar.
- No tengo dinero.
- Estoy comparando opciones.
- No confío.
- No conozco la empresa.

Explica la mejor estrategia psicológica para cada caso.

## **FASE 7: MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES**

Diseña protocolos para:

- Clientes molestos.
- Clientes agresivos.
- Reclamos complejos.
- Quejas públicas.
- Problemas de entrega.
- Solicitudes de reembolso.

Incluye ejemplos prácticos.

## **FASE 8: GESTIÓN DE RECLAMOS**

Diseña un sistema profesional para:

1. Recepción.
2. Investigación.
3. Solución.
4. Seguimiento.
5. Cierre.

Incluye tiempos máximos recomendados.

## **FASE 9: POSTVENTA DE ALTO IMPACTO**

Diseña estrategias para:

- Confirmar satisfacción.
- Detectar oportunidades.
- Generar confianza.
- Aumentar recompra.

Incluye secuencias de mensajes.

## **FASE 10: FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

Diseña programas para:

- Clientes frecuentes.
- Clientes VIP.
- Membresías.
- Programas de puntos.
- Beneficios exclusivos.

Explica cómo aumentar la permanencia del cliente.

## **FASE 11: REFERIDOS Y RECOMENDACIONES**

Diseña sistemas para:

- Solicitar testimonios.
- Solicitar recomendaciones.
- Programas de referidos.
- Incentivos estratégicos.

Incluye mensajes listos para usar.

## **FASE 12: AUTOMATIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Diseña flujos automatizados utilizando:

- WhatsApp Business
- WhatsApp API
- ChatGPT
- Claude
- Gemini
- Make
- Zapier
- n8n
- CRM

Incluye:

- Disparadores.
- Acciones.
- Condiciones.

- Seguimientos.

### **FASE 13: CHATBOT INTELIGENTE**

Diseña un asistente virtual para:

- Atención inicial.
- Preguntas frecuentes.
- Calificación de clientes.
- Agendamiento.
- Seguimiento.

Incluye árbol de conversación.

### **FASE 14: CUSTOMER SUCCESS**

Diseña estrategias para:

- Garantizar resultados.
- Reducir cancelaciones.
- Incrementar satisfacción.
- Aumentar renovaciones.

Especialmente para:

- Servicios.
- Membresías.
- SaaS.
- Programas educativos.

### **FASE 15: KPI Y MÉTRICAS DE SERVICIO**

Define:

- Tiempo de respuesta.
- Tiempo de resolución.
- CSAT.
- NPS.
- Retención.
- Recompra.
- Reclamos.
- Tasa de abandono.

Explica cómo medir y optimizar cada indicador.

### **FASE 16: IA PARA ATENCIÓN AL CLIENTE**

Explica cómo utilizar IA para:

- Responder consultas.
- Clasificar conversaciones.
- Detectar clientes insatisfechos.
- Automatizar seguimientos.

- Personalizar experiencias.

Incluye casos de uso reales.

### **FASE 17: EXPERIENCIA DEL CLIENTE TIPO APPLE**

Actúa como consultor de experiencia del cliente de empresas como:

- Apple
- Amazon
- Disney
- Ritz-Carlton
- Tesla
- Starbucks

Diseña experiencias memorables que sorprendan positivamente al cliente y generen lealtad de largo plazo.

### **AUDITORÍA FINAL**

Antes de finalizar:

- ✓ Detecta puntos débiles en la atención.
- ✓ Identifica oportunidades de fidelización.
- ✓ Propón automatizaciones prioritarias.
- ✓ Detecta riesgos de pérdida de clientes.
- ✓ Diseña mejoras para aumentar satisfacción.
- ✓ Propón una experiencia diferenciadora frente a la competencia.

Actúa como si fueras el Director Global de Experiencia del Cliente de una empresa líder mundial y tu objetivo fuera convertir cada interacción en una oportunidad para generar confianza, lealtad y crecimiento.

Genera una respuesta extremadamente detallada, estratégica, profesional y lista para implementar.