27/08/2024

ECONOMIST&JURIST

Ana Sánchez Blázquez
Redacción E&J

Experiencia omnicanal: la nueva frontera en la atención al cliente en los despachos de abogados

En un mundo donde la inmediatez y la personalización son cada vez más valoradas, los despachos de abogados se enfrentan al desafío de adaptarse a las expectativas de sus clientes modernos. Estos ya no se conforman con un único canal de comunicación; buscan flexibilidad, accesibilidad y comodidad en sus interacciones. Así nace el concepto de experiencia de cliente omnicanal, una estrategia que permite a los despachos ofrecer múltiples canales de comunicación, como correo electrónico, chat, teléfono y aplicaciones móviles, para que los clientes puedan elegir cómo interactuar con sus abogados según sus preferencias y necesidades.

¿Qué es la experiencia de cliente omnicanal?

La experiencia de cliente omnicanal se refiere a la integración y coherencia de todos los canales de comunicación que una organización pone a disposición de sus clientes. En lugar de operar de manera independiente, estos canales están conectados y alineados, lo que permite a los clientes moverse de uno a otro sin interru ...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |