



5 tips para una gestión de clientes eficiente

La gestión de clientes en un estudio contable es una tarea extremadamente desafiante, principalmente, pensando en que los profesionales de esta área deben atender una cantidad sustancial de consultas para resolver la mayoría de las dudas y problemas de sus asesorados.

Pensando en esto y con el fin de lograr procesos de atención y servicio realmente eficientes que sean capaces de satisfacer las demandas y, al mismo tiempo, disminuir la carga laboral de los contadores, es necesario implementar diversas herramientas y técnicas que faciliten el trabajo diario.

Muchos estudios contables, a pesar de contar con diversas soluciones tecnológicas, no logran mejorar estos ámbitos y continúan teniendo deficiencias en tareas de gestión de clientes. En ese sentido, te brindaremos una serie de tips de valor para que puedas alcanzar la verdadera rentabilidad del tiempo y recursos de tu firma.

Utilizá esta checklist y descubrí las mejores vías para una gestión de clientes efectiva.

01 Proporcioná un servicio integral

Los clientes de un estudio contable esperan que estas firmas sean capaces de lidiar con todas las problemáticas tributarias y fiscales que le corresponden.

Para satisfacer estas necesidades, un estudio debe poder contar con profesionales o socios en temas legales, financieros, económicos, empresariales que influyan en el desarrollo de las operaciones.

De esta manera podrás proporcionar consejos de valor y ofrecer asesorías complejas, como en estrategias fiscales, tributarias, legales y holísticas para optimizar la rentabilidad de sus intereses.

02 Capacitá a tu nómina

Un estudio contable con una excelente gestión de clientes debe asegurar una formación y capacitación de su fuerza laboral de forma constante.

Esto requiere de conocimientos académicos y técnicos en áreas como administración, informática, matemática, económica y, especialmente, en atención al cliente para garantizar el éxito en las asesorías y consultas.

03 Centralizá la comunicación

Centralizando los canales de comunicación con los clientes podrás brindar un soporte más seguro e integrado, por ejemplo, con servicio por WhatsApp, que te permitirá tener un control optimizado de las solicitudes y los mensajes de los usuarios.

Esta alternativa de interacción proporciona mayor accesibilidad para los clientes de conectarse con el estudio en cualquier momento o lugar.

Asimismo, obtendrás un registro de todas las consultas para poder ofrecer atención personalizada gracias a opciones de organización, distribución y gestión.

De esta manera alcanzarás una mayor optimización del tiempo de cada uno de tus colaboradores y agregarás valor a tus clientes.

04 Documentá las interacciones con los clientes

Un proceso fundamental para el éxito en la gestión de clientes es la documentación de las interacciones, que van desde la consulta de servicios, hasta las consultas y asesorías posteriores.

Gracias a ella, podrás tener un registro de la relación, tener un control del tiempo dedicado a cada cliente, evitar las controversias y malentendidos.

En ese sentido, contar con un software de comunicación que sea capaz de almacenar estos datos de forma automatizada es la mejor opción para liberar a los contadores y ofrecer un servicio diferenciado al mismo tiempo.

05 Ofrecé un servicio de atención al cliente de calidad

La relación profesional-cliente es uno de los puntos más importantes de la consultoría. Esto quiere decir que hacer énfasis en la fidelización es vital, especialmente en un mercado que se caracteriza por ser frío y mecánico.

Aun si se están cumpliendo completamente todos los ítems del contrato, tu estudio debe tener la capacidad de ofrecer nuevas ofertas o servicios especiales, incluso puede realizar llamadas para evaluar nuevas necesidades y así ofrecer un servicio realmente valioso.

Estas claves podrán ser de gran utilidad para vos y tu estudio contable a la hora de llevar la relación con tus clientes y, de esta forma, garantizar la entrega de un servicio de gran nivel que permita establecer relaciones cada vez más perdurables con ellos y aliviar la carga laboral al delegar procesos repetitivos a herramientas de automatización, así como obtener insight de valor gracias a la gestión de toda la información de interacciones con los usuarios.

Conocé **ONVIO Messenger**, la solución que te permite centralizar y responder las consultas que ingresen a través del WhatsApp de tu estudio contable, con total control de las solicitudes y los mensajes recibidos.