



4 formas de simplificar el proceso de reserva de citas

Mejore la experiencia de reservar citas para usted y sus clientes con Microsoft Bookings



Cuando el teléfono no para de sonar por llamadas de clientes que quieren reservar una cita, puede resultar difícil sacar tiempo para realizar otras tareas en su empresa, y, sobre todo, concentrarse en planes de marketing y de atención al cliente para hacer crecer la empresa.

Un proceso de reserva de citas ineficiente puede ser una fuente de frustración para los clientes que tendrá un impacto negativo en la empresa. La mayoría (85 %) de los clientes se frustran tratando con una

empresa que no facilita que se puedan hacer negocios con ellas. Más de la mitad (51 %) se pasó a la competencia debido a malas experiencias de atención al cliente.¹

Microsoft Bookings le facilita esta tarea frustrante, pero a la vez necesaria, a sus clientes, y también a usted. Bookings le ayuda a crear una página de reservas basada en web a la que sus clientes pueden acceder cuando quieran. Pueden comprobar las horas disponibles, seleccionar un servicio y el personal que prefieren, y reservar una cita con solo unos pocos clics. Una vez se ha realizado la reserva, los clientes y el personal reciben confirmaciones de correo electrónico automáticas y avisos, y también notificaciones de citas cambiadas o canceladas.

A continuación encontrará más información sobre **cuatro formas en las que Microsoft Bookings puede ayudarle a simplificar el proceso de reserva de su empresa y mejorar la atención al cliente:**

¹ *Accenture, Accenture 2013 Global Consumer Pulse Survey, Accenture, 2013 (en inglés).*

1. Satisfacer a los clientes

El proceso de llamar a una empresa para reservar una cita suele ser una molestia, desde tener que llamar varias veces hasta acordarte de llamar en horario laboral. En una encuesta, el 40 % de los clientes afirmó que prefería el autoservicio a tratar con personas para el contacto futuro con empresas, y el 70 % que esperaba que las empresas tuviesen opciones de autoservicio en sus páginas web.²

Gracias a Bookings, podrá proporcionar esas opciones de autoservicio. Los clientes podrán reservar una cita en línea 24/7,

seleccionar la hora y el servicio que desean, e incluso el personal que prefieren que les atienda. Una vez hayan acabado, recibirán una confirmación por correo electrónico con una invitación de calendario que pueden agregar fácilmente a su calendario personal. También se podrán administrar los cambios de citas y las cancelaciones (dependiendo de las directivas de tu empresa) desde la confirmación de correo electrónico.

¿Hay clientes que siguen prefiriendo llamar? Ningún problema. Agrega la cita de forma manual en Bookings y los clientes también recibirán un correo electrónico con la confirmación de la cita y avisos.

² [SSI and No Problem, "The Real Self-Service Economy," June 18, 2013 \(en inglés\).](#)

Soluciones sencillas e inteligentes

Microsoft Bookings le ayuda a mantener satisfechos a sus clientes proporcionando:

- Una solución en línea para reservar citas disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año, sin necesidad de realizar llamadas
- Confirmaciones por correo electrónico automáticas y avisos
- La capacidad de cancelar o cambiar citas en línea
- Una forma fácil de agregar citas a sus calendarios
- La opción de reservar por teléfono o en persona y, si lo desean, podrás agregar fácilmente sus reservas a Bookings de forma manual desde un equipo o un dispositivo móvil



2. Ahorrar tiempo

La reserva telefónica de citas tampoco le debe resultar muy agradable a su personal o a usted. Gracias a Bookings, podrá reducir el tiempo que sus empleados y usted pasan respondiendo al teléfono, intercambiando llamadas y recordando a los clientes sus citas. Puede preocuparse menos por la posibilidad de perder una llamada y con ella un cliente.

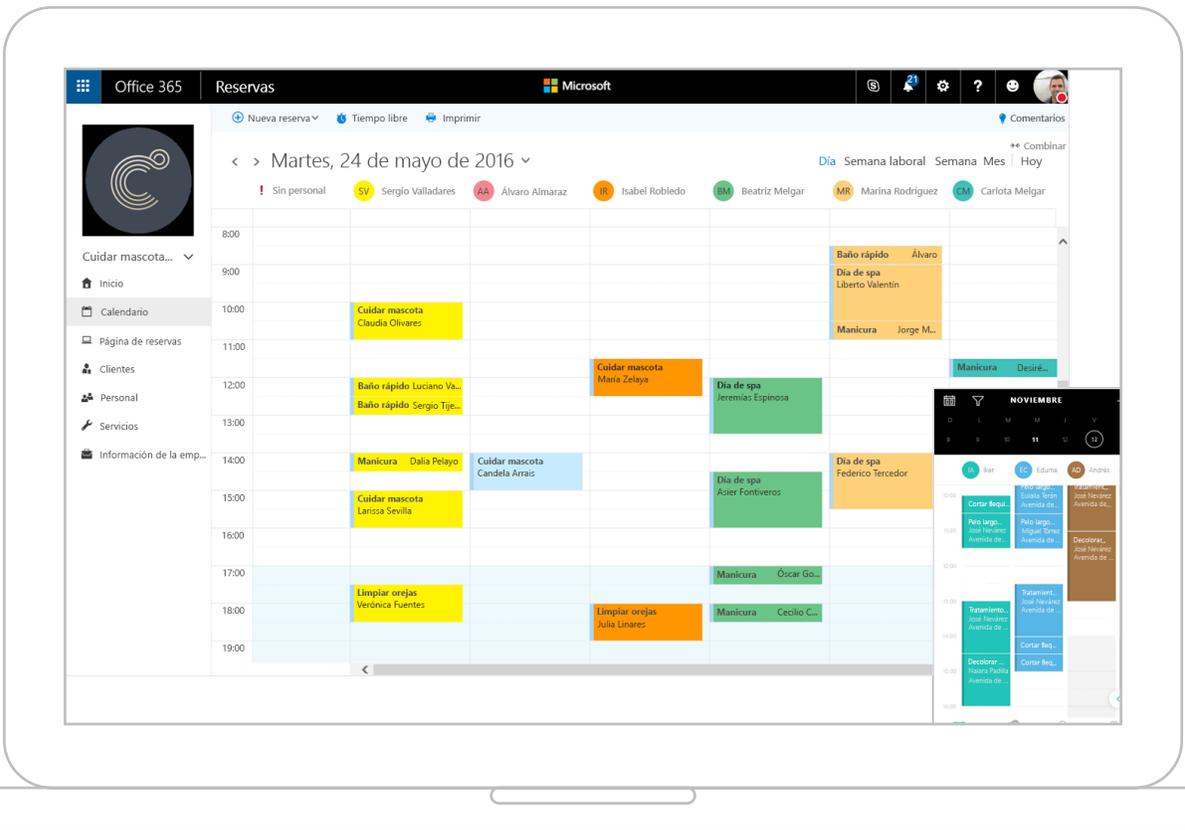
Bookings incluye una página de reservas basada en web fácil de configurar y personalizable que podrá incrustar en tu sitio web, agregar a su página de Facebook y la que se podrá acceder a través de un vínculo único de Office 365.

Mediante Bookings, podrá registrar las preferencias de los clientes, administrar listas y calendarios de sus empleados, definir sus servicios y precios, establecer un horario comercial e incluso personalizar cómo se reservan los servicios y el personal. Los clientes tendrán toda la información que necesiten a su disposición, sin necesidad de que sus empleados o usted pierdan un tiempo precioso.

3. Disminuir las incomparecencias.

Las citas perdidas y las incomparecencias son una pérdida de tiempo, causan frustración y afectan de forma negativa a la facturación. Y resulta aún peor cuando

es un empleado el que no aparece. Puede reducir este tipo de problemas con las confirmaciones automáticas y los avisos de Bookings. Los avisos permiten tanto a sus empleados como a los clientes obtener información importante sobre una cita próxima y un vínculo a la cita. En el caso de los empleados, cada nueva cita se agrega a su calendario, y se actualiza si hay cambios y cancelaciones.





4. Administrar citas desde cualquier lugar

Los empresarios no pueden permitirse estar anclados a sus escritorios. ¿Necesitas reservar una cita o cambiarla cuando está fuera de la oficina? ¿Quiere saber cuál es su próximo destino mientras viaja? Bookings incluye una aplicación móvil que les ofrece a su equipo y a usted flexibilidad, comodidad y control con:

- Acceso total a su calendario y detalles de citas desde cualquier lugar
- La capacidad de reservar citas a través de la aplicación para guardar las peticiones del cliente cuando está desplazándose
- Acceso rápido para enviar correos electrónicos, llamar o enviar mensajes de texto a los clientes cuando sea necesario

Gracias a la capacidad de reservar las siguientes citas de los clientes desde su oficina o su hogar cuando está proporcionando un servicio (o una silla de su salón de belleza, taller o la sala de espera de su oficina), podrá aumentar tus ventas facilitándole la vida a los clientes habituales.

Conclusión

Reservar citas con sus clientes puede ser un proceso frustrante y que lleve demasiado tiempo, tanto para usted como para sus clientes, y las cancelaciones e incomparecencias pueden afectar a su facturación. Microsoft Bookings elimina la incomodidad de reservar citas para todo el mundo. Los clientes pueden reservar o ajustar citas para cualquier momento que se adapte a su agenda. Usted podrá personalizar una página de reservas basada en web para que se adapte a su empresa. Y verá cómo sus empleados y usted tienen más tiempo libre gracias a que ya no necesitarán utilizar tanto el teléfono, por lo que podrán centrarse en lo que de verdad importa: proporcionar un servicio genial a sus clientes.



OnTek

Obtenga más información contactándonos en:
902 566 048 · ontek@ontek.net · www.ontek.net

©2017 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona "tal cual". La información y las opiniones expresadas en este documento, incluidas las direcciones URL y otras referencias de sitios web de Internet, pueden cambiar sin previo aviso. El uso del mismo implica que asume los posibles riesgos asociados. Este documento no le proporciona derechos jurídicos en relación con la propiedad intelectual de los productos de Microsoft. Puede copiar y usar este documento con fines de referencia internos.