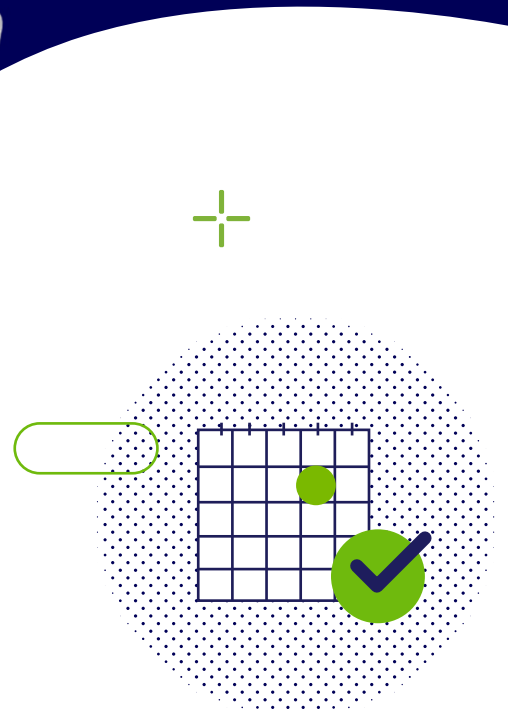
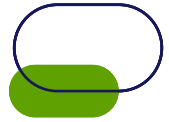
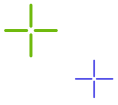


E-Guide

Guía definitiva para la gestión de agendamiento de citas omnicanal ¿Qué, Por qué y Para qué?





Descubra lo que puede hacer el software de programación de citas, los beneficios que podría aportar a su negocio y si es adecuado para su organización.





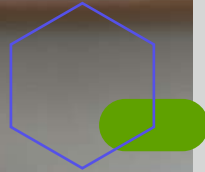
Contenido

La guía completa para la programación de reserva de citas	3
¿Qué es la reserva de citas en línea?	4
¿Cuáles son las ventajas de la programación de citas en línea?.....	5
Una experiencia perfecta para el cliente.....	5
Reduzca los tiempos de espera	6
Agilice el registro de entrada	7
Recordatorios automáticos de citas.....	8
Programación inteligente del personal.....	9
Reduzca la carga de trabajo del personal.....	10
¿Cómo hacer el cambio a la programación de citas en línea?.....	11





La guía completa para la programación de reserva de citas



La concertación de citas ha avanzado mucho desde los tiempos en que había que tomar el teléfono y esperar. Por supuesto, Internet ha hecho las cosas mucho más cómodas. Los formularios de reserva en línea existen desde hace décadas y las soluciones inteligentes, como las integraciones en plataformas sociales, desde hace años.

Y para ponerle mayor celeridad, COVID-19 lo cambió todo. Las citas en línea pasaron de ser una opción agradable a una necesidad absoluta para empresas de todos los tamaños y sectores. Facilitar a los clientes la programación, gestión y asistencia a las citas en línea se convirtió en la máxima prioridad para cualquier organización que ofrezca consultas o atención en persona.

Y ahí es donde entra en juego el software de reserva de citas. Permite a sus clientes, pacientes o ciudadanos concertar y gestionar una cita en unos pocos clics, y luego gestionar su cita en todos sus dispositivos.

La cuestión es la siguiente: si sus clientes siguen teniendo que llamar por teléfono o visitar una sucursal para concertar una cita con su empresa, es posible que no sigan siendo sus clientes durante mucho tiempo. Siga leyendo para saber exactamente qué puede hacer la generación actual de software de programación de citas, los beneficios que podría aportar a su empresa y si es adecuado para su organización.



Tu cita ha sido programada



¿Qué es la reserva de citas en línea?

El sistema de reserva de citas en línea actual es mucho más que un formulario de reserva en línea que envía a los clientes un correo electrónico de confirmación.

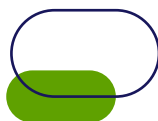
Q-Flow es una plataforma omnicanal que hace que el proceso de reserva y gestión de citas sea lo más sencillo posible para sus clientes y su personal.

Usted establece el horario de trabajo de cada una de sus sucursales y de sus empleados, los periodos de bloqueo, el tiempo mínimo de aviso y el número máximo de citas que pueden atender por hora. Con la opción de automatizar las comunicaciones con los clientes, desde el mensaje de confirmación, modificación, hasta la recogida de sus comentarios.

Así, sus clientes podrán ver la disponibilidad y cuándo está ocupada cada una de sus sucursales y evitar esos periodos de espera ajustando la cita al horario que más le convenga.

Las alertas por SMS y las notificaciones push recuerdan a los clientes su cita, reduciendo las tasas de inasistencia, y les advierten de cualquier retraso en el día, ayudando a gestionar las expectativas de tiempo de espera. Además, los clientes pueden reprogramar su cita o elegir otra ubicación con sólo unos clics.

De este modo, los clientes sólo tienen que llegar a la hora asignada y acudir directamente a su cita, sin necesidad de hacer cola o esperar innecesariamente.





¿Cuáles son las ventajas de la programación de citas en línea?

A continuación, le mostramos las ventajas de la programación de citas, tanto para su personal como para sus clientes:

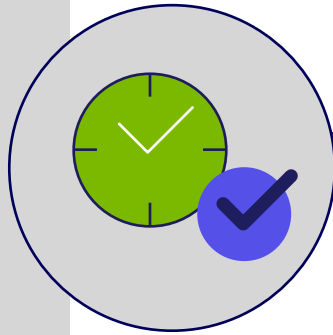
1. Una experiencia perfecta para el cliente

El sistema de reserva de citas en línea hace que programar, gestionar y reorganizar una cita con su organización sea rápido y sin complicaciones. Sus clientes pueden conectarse a Internet y reservar una cita sin tener que preocuparse de esperar.

Q-Flow indica cada una de las horas de actividad de sus sucursales, lo que permite a sus clientes elegir una hora tranquila para una cita y evitar posibles retrasos.

Eliminar la fricción del proceso de reserva de citas es una de las mejores maneras de que las organizaciones que dependen de las citas consigan que los clientes vuelvan.



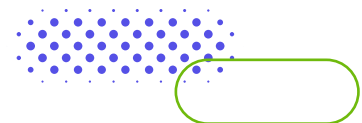


2. Reduzca los tiempos de espera

A sus clientes no les gusta esperar. Y es poco probable que lo mejor del día de su personal sea tratar con clientes frustrados que han tenido que esperar en una larga espera.

El sistema de reserva de citas en línea hace que las filas sean una reliquia del pasado. En lugar de cruzar los dedos para que no haya cola cuando lleguen al lugar antes de ir a la cita, sus clientes pueden llegar con la seguridad de que serán atendidos de inmediato.

Por supuesto, los retrasos ocurren. Pero cuando se produzcan, se les dirá a los clientes que lleguen más tarde o se les dará la opción de cambiar su cita o dirigirse a otra sucursal. También pueden unirse a una fila virtual y esperar su turno en la comodidad de su casa o en una cafetería cercana. Q-Flow® les mantendrá informados de los tiempos de espera a través de mensajes SMS y notificaciones push, lo que significa que pueden dirigirse a su cita cuando sea su turno en la cola.

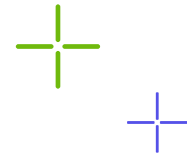




3. Agilice el registro de entrada

¿Sus visitantes necesitan rellenar papelería o documentación para acceder a sus servicios? Los formularios en línea agilizan el proceso de registro, ya que exigen a los clientes y ciudadanos que rellenen los formularios y suban los documentos que necesiten antes de su cita.

Esto ayuda a que la llegada de sus clientes sea fluida, reduciendo los tiempos de espera reales -y percibidos- en sus instalaciones.



Una vez que los datos de un cliente están en su sistema de citas, no tendrán que volver a rellenar su información, lo que acelera también sus visitas posteriores.



4. Recordatorios automáticos de citas

El sistema de citas en línea también ayuda a reducir las ausencias mediante recordatorios automáticos de citas. Sus clientes recibirán mensajes SMS y notificaciones push antes de su cita, recordándoles la fecha y la hora, dándoles la opción de cambiarla con un par de toques en la pantalla.

Si un cliente o ciudadano necesita cancelar o reprogramar una cita en cualquier momento, puede consultar el último SMS o notificación que recibió de usted para hacerlo en segundos.

Todo esto ayuda a reducir las ausencias, manteniendo su negocio en funcionamiento de la forma más fluida posible en todo momento, todo ello sin que un solo miembro del personal mueva un dedo.

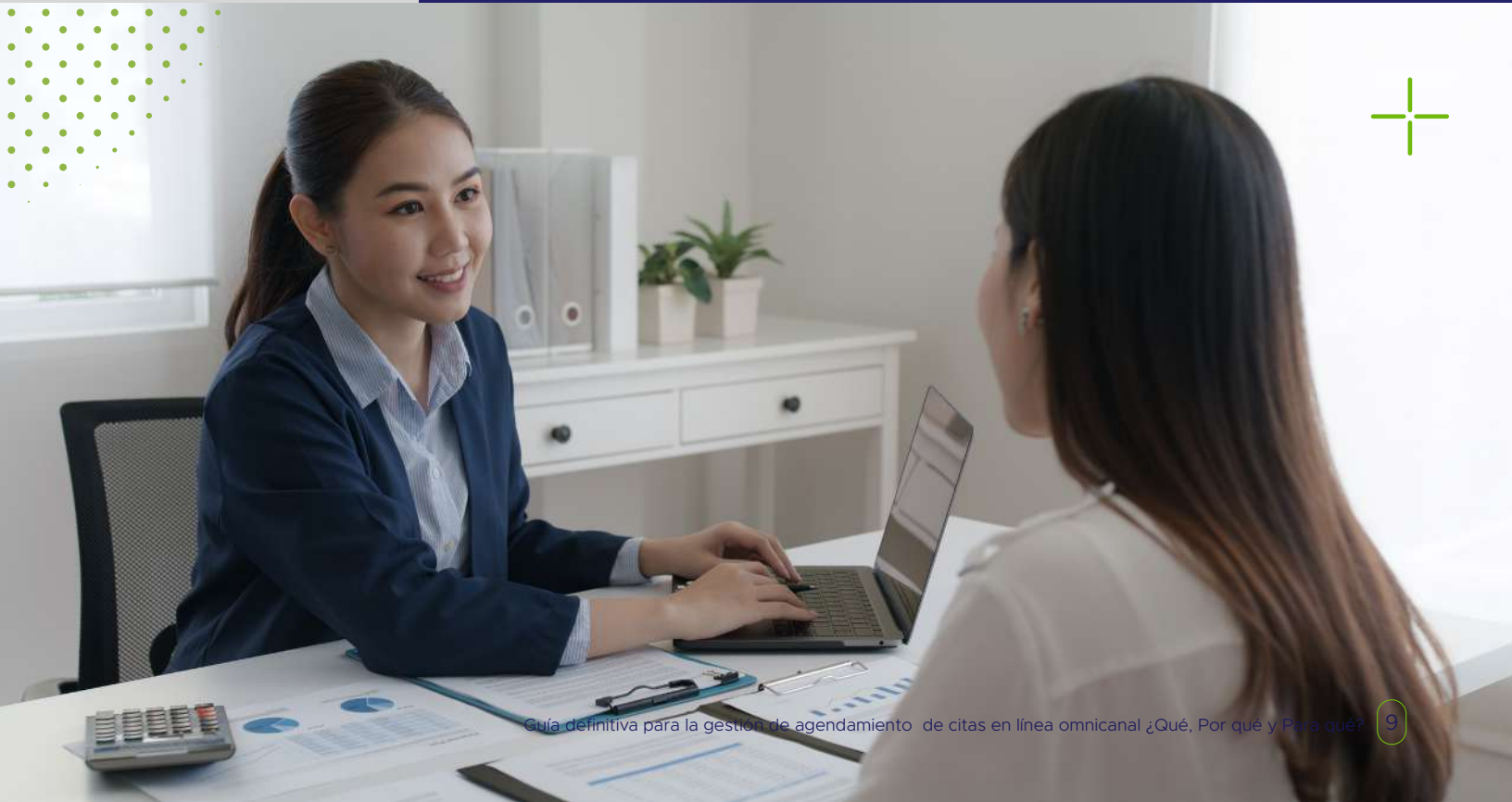
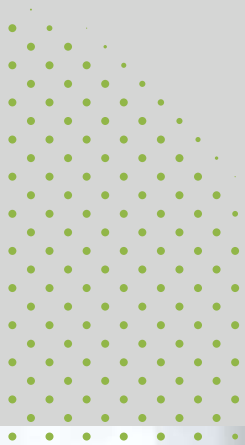


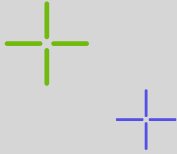


5. Programación inteligente del personal

Un software como Q-Flow visualiza las tendencias de los clientes y los periodos de actividad en paneles intuitivos, ofreciendo a sus equipos todos los datos que necesitan para planificar los horarios del personal en torno a las horas punta de servicio de un vistazo.

Esto significa que puede desplegar su equipo de la forma más eficaz posible para gestionar los periodos de mayor afluencia y tener menos personal cuando la sucursal u oficina este más tranquila. Esto ayuda a garantizar que siempre haya suficiente personal a mano para centrarse plenamente en proporcionar la mejor experiencia posible a todos los clientes y usuarios que entran por la puerta.





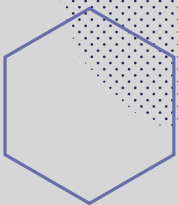
6. Reduzca la carga de trabajo del personal

Permitir que los clientes reserven y reprogramen sus propias citas, libera al personal de primera línea de tener que gestionar la administración de las citas, reduciendo su carga de trabajo.



Además, si un cliente o paciente necesita concertar una cita con un especialista, el software de reservas en línea le asigna automáticamente al miembro del personal más adecuado para ayudarlo, sin necesidad de que el personal dedique tiempo a ello.

Esto libera a su personal para que se centre en ofrecer un servicio de atención al cliente de primera clase a todos los que entran por la puerta, lo que ayuda a diferenciar su negocio.





¿Cómo hacer el cambio a la programación de citas en línea?

Recordatorios de citas automatizados, tiempo de espera cero y un excelente servicio de atención al cliente por parte de un personal feliz y servicial. Si se suman todos estos elementos, se obtiene una experiencia del cliente drásticamente mejorada que le distinguirá de la competencia. ¿Quiere empezar a aprovechar las ventajas de un sistema de reservas en línea?

Implantar un sistema de gestión de citas virtual en su organización es rápido, indoloro y puede ofrecer un importante retorno de la inversión, especialmente si los clientes todavía tienen que llamar para concertar una cita con su organización. Programe una demostración de Q-Flow hoy mismo para ver cómo puede transformar la experiencia del cliente en su organización y reducir sus costes operativos.





Obtenga más información acerca de cómo **ACF Technologies** trabajará mejor en su empresa

