

Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

Cómo lo hizo British Airways en UK



Julián Atienza, director del área
Customer Strategies en TNS



Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS

Antes de nada, hagámonos 2 preguntas...

■ ¿Usar las redes sociales para atender al cliente es algo **nuevo?**

NO

En **2012...**

Todo tipo de Experiencias con los principales grupos de interés de las compañías

Blog Experienci@s

TNS

Julián Atienza

« enero 2012 | Inicio | marzo 2012 »

febrero 2012
15/02/2012

Últimas entradas

Customer Experience "digital" en el sector energético

El servicio de atención al cliente en el entorno multicanal

De la omnicanalidad al servicio cliente "conectado"

Escuchemos la auténtica voz del consumidor

La 'omnicanalidad' y la

Twitter, el nuevo canal de atención al cliente

En este blog hemos comentado en distintas ocasiones la oportunidad que el entorno digital ofrece a las marcas para mejorar la gestión de sus stakeholders. Facebook y otras redes sociales son una plataforma óptima para las marcas, siempre y cuando los consumidores acepten y valoren su presencia. Hacerse fan de una marca, compartir experiencias, recomendar sus productos o servicios situó al consumidor en el centro, generando y distribuyendo contenidos a otros consumidores. En la "opinión pública digital" los

Recibe las actualizaciones por email

Suscríbete aquí al Blog

...nosotros ya hablábamos sobre ello

FlipReport | Twitter for Customer Su...

DELTA

Delta Assist @DeltaAssist

We're learning around the clock, 7 days a week. We try to answer all tweets but if you require a response please visit www.delta.com to follow or call 800-441-4343

Follow

Tweets Favorites Following Followers Lists

DeltaAssist Delta Assist @DeltaAssist

Great! See you at Diamond status! *CS

@DeltaAssist

2:03 / 4:54

...y Delta Airlines lo utilizaba

■ Entonces, ¿qué ha cambiado hasta hoy?

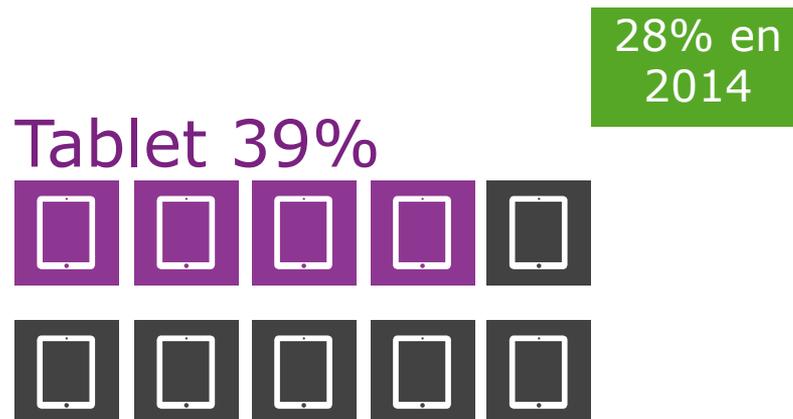
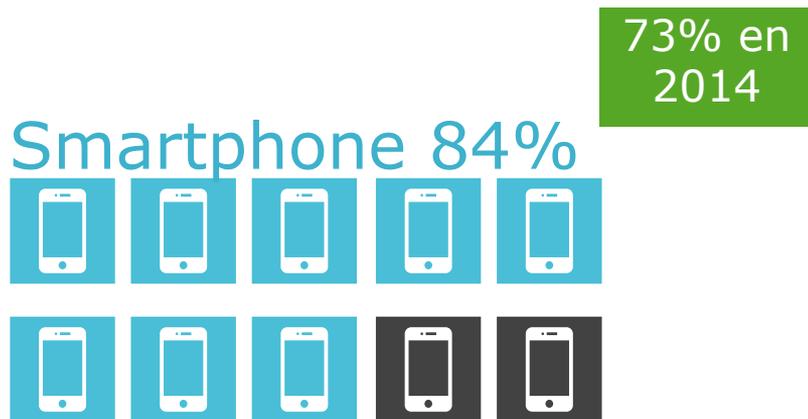
CONECTIVIDAD

Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS

TNS

Un mundo conectado: **8 de cada 10** internautas tienen un **Smartphone** y **4 de cada 10** una **Tablet**

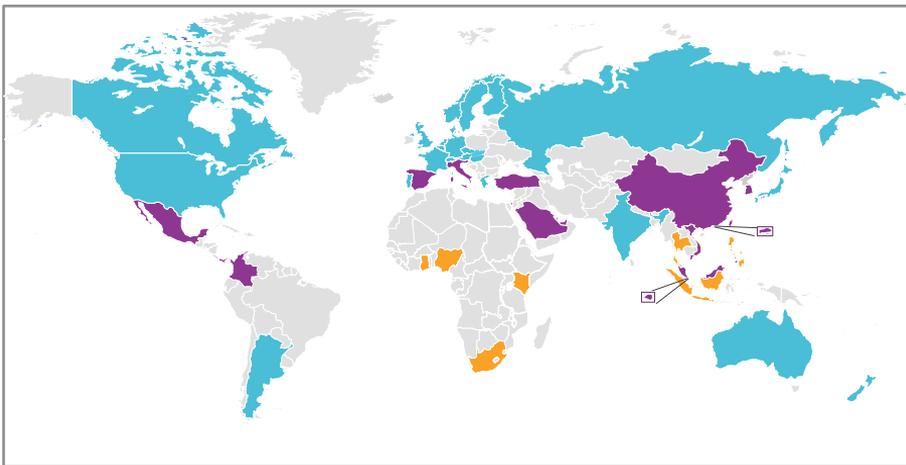


Un mundo en el que el **móvil ocupa cada vez más tiempo** de los internautas

Países sólo móvil

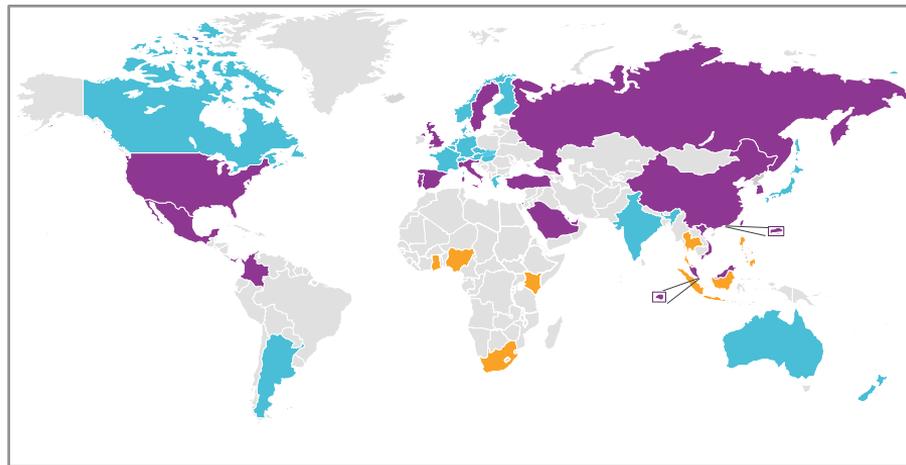
Países Multidispositivo centrados en el móvil

Países Multidispositivo centrados en el PC



2014

Connected Life 2016



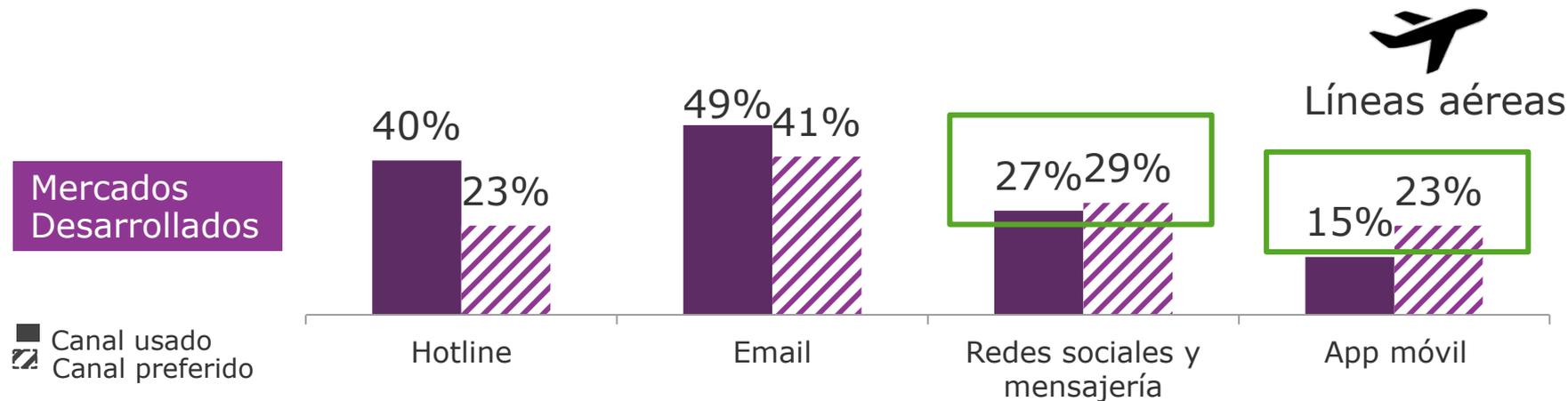
2015



Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS

Y en el que la tendencia es digital: las app móviles son el canal preferido para contactar con una línea aérea para el 23%



Connected Life 2016

Uso y preferencia de canales en líneas aéreas

Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS

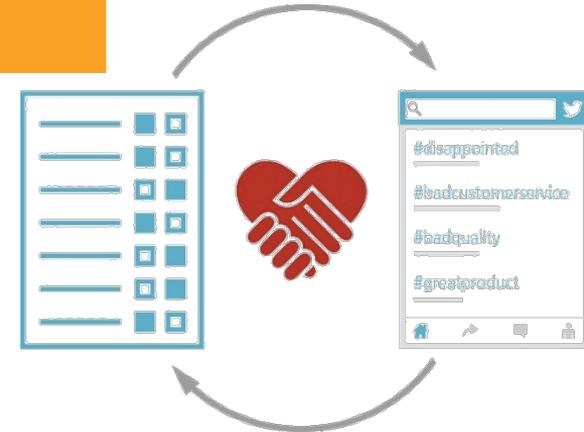
TNS

RRSS en
atención cliente

Conectividad

Integración de las redes sociales
en la investigación

Las encuestas de satisfacción
de clientes tienen que tener
en cuenta lo que se dice **en
los medios sociales**



La investigación debe integrar
ambas fuentes de información

Caso Real: ¿Cómo mejorar la Experiencia del Cliente?

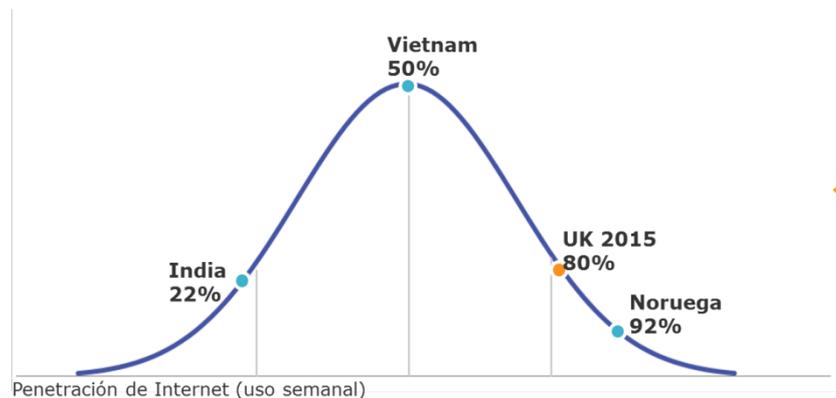


Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS

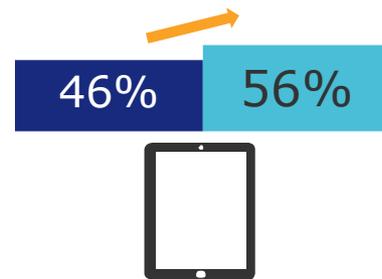
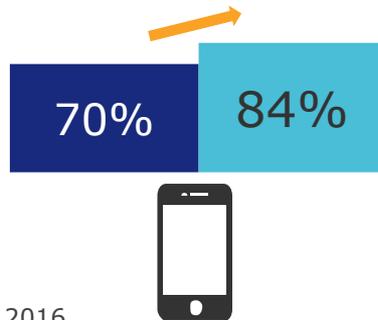


Una aerolínea operando en su mercado de origen con clientes muy conectados



En UK los usuarios frecuentes de internet ya son el 80% de la población

Con una tendencia creciente de dispositivos digitales



■ 2014
■ 2015

Fuente : 2014 - 2015 Google CCS Program / Connected Life 2016

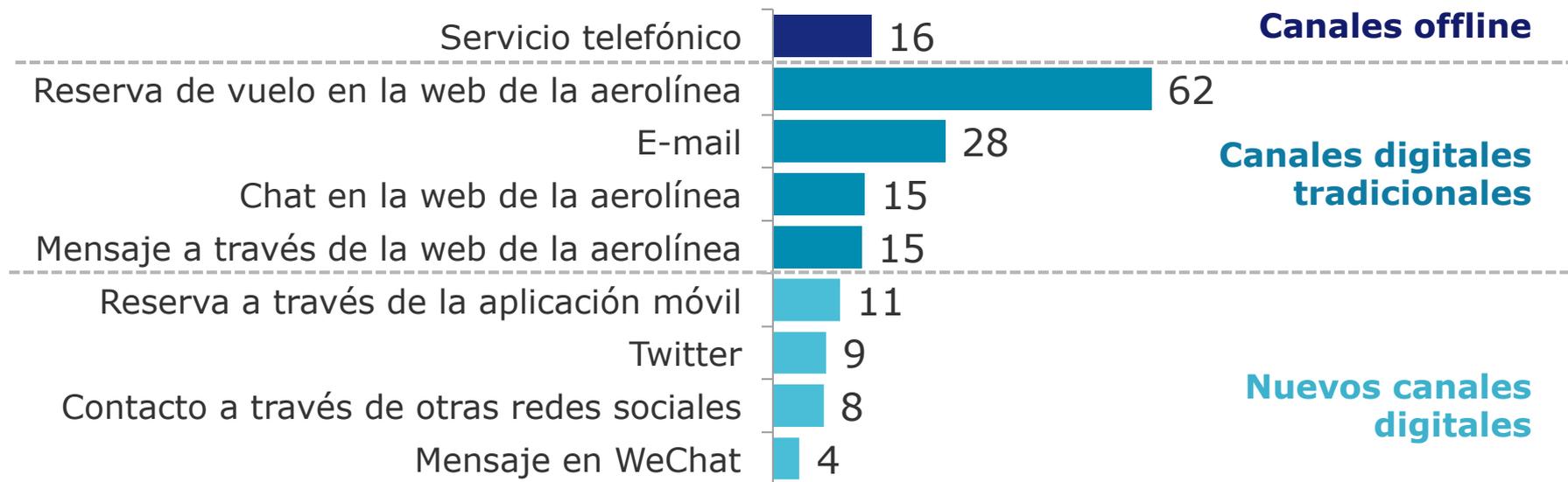


Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS

... y viajeros que ya usan los nuevos canales digitales para contactar con las aerolíneas

Uso de los canales de servicio en aerolíneas - UK
%



Connected Life 2016



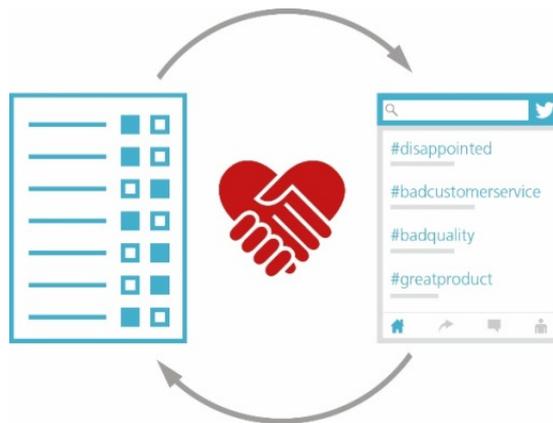
Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS

Objetivo: obtener los mejores insights “combinando” las encuestas de satisfacción con la escucha social

Encuesta

Entrevistas a 2.000 pasajeros de British Airways



Social media

3 meses de monitorización en Twitter

Monitorización Social Media

Encuesta

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS

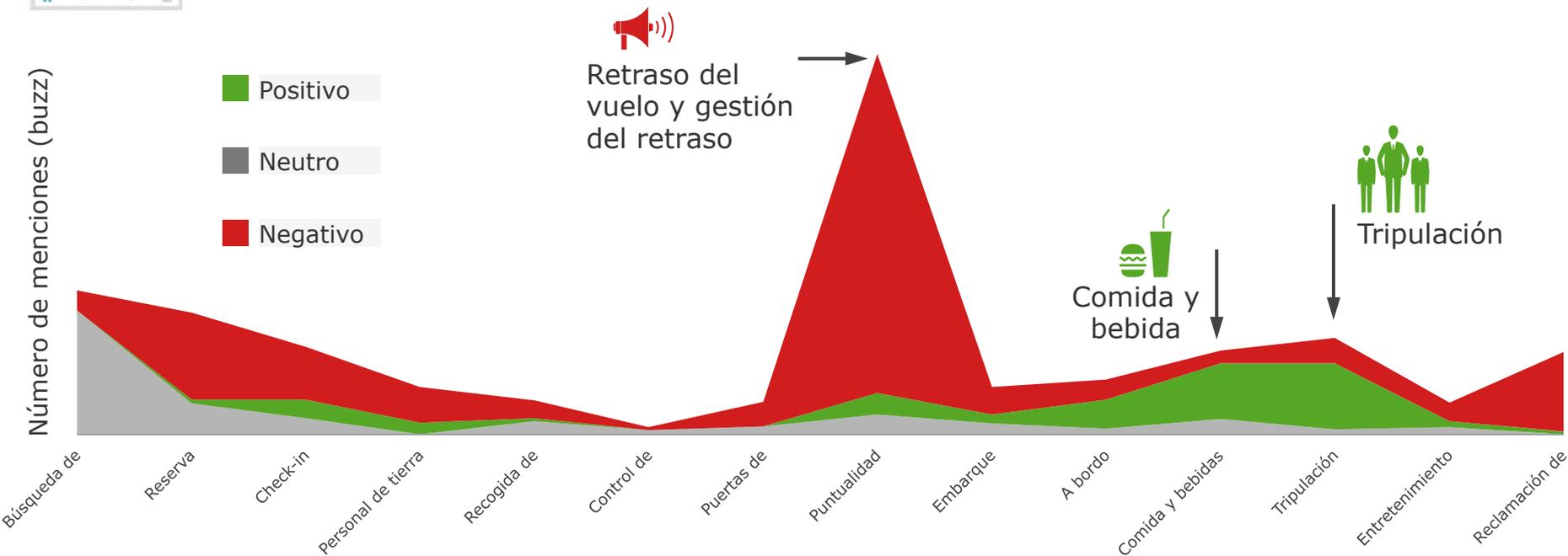
TNS

BRITISH AIRWAYS



Escucha social:

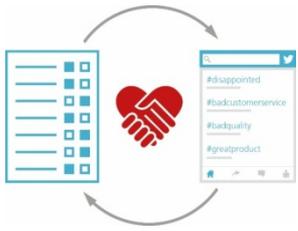
La puntualidad y los retrasos dominan las conversaciones sociales sobre British Airways



Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

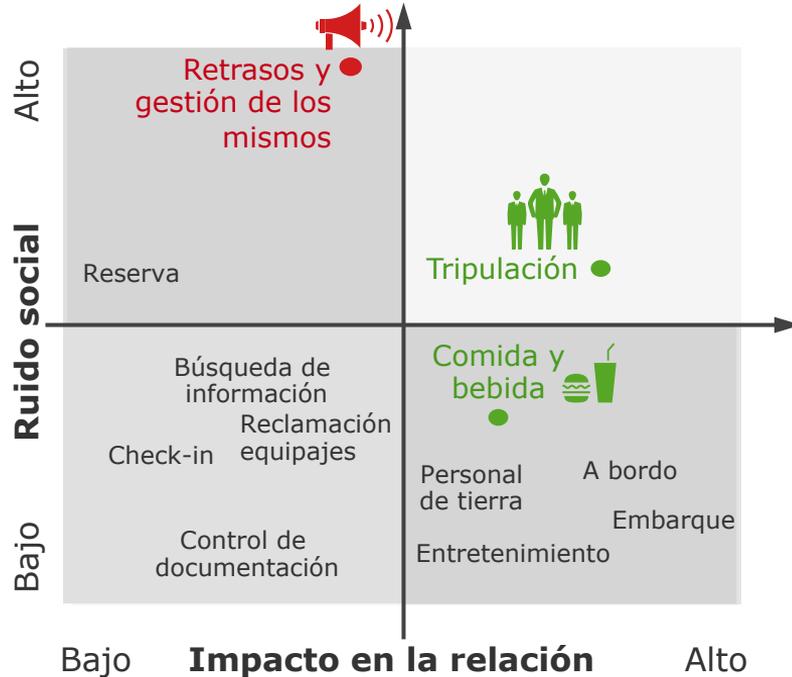
© TNS





Combinando:

¿Cómo afectan estos parámetros a la relación del cliente con la aerolínea? ¿Qué priorizamos?



Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS





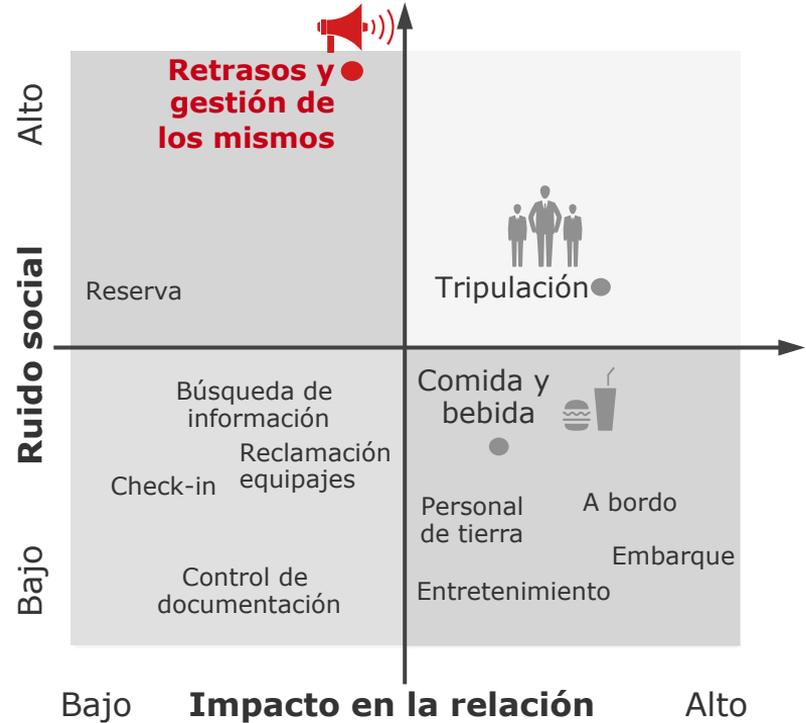
Combinando:

Foco en los retrasos y gestión de los mismos



Análisis de los retrasos de los vuelos

- Impacto en la relación cliente - aerolínea: medio-baja
- Volumen en twitter: alto
- Sentimiento en twitter: negativo



Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS





Encuesta:

gestionar los retrasos adecuadamente es una oportunidad para fortalecer la relación cliente - aerolínea



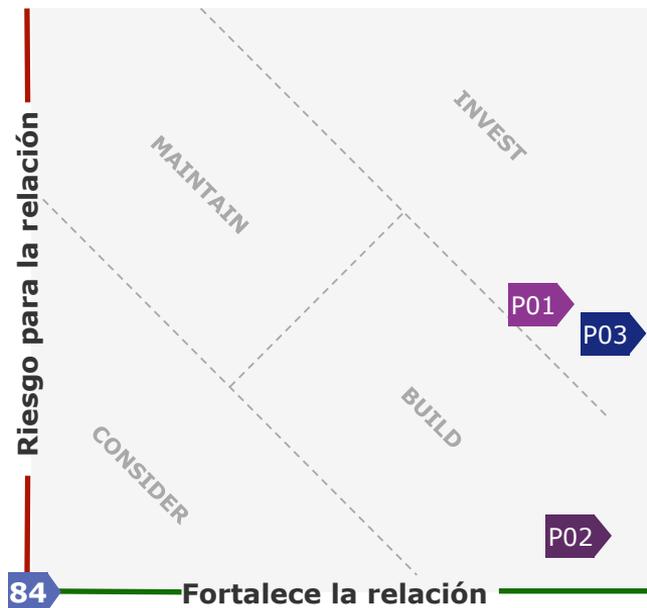
Retrasos y gestión de los mismos

3 pilares de actuación... con valoraciones bajas

P01 **INFORMACIÓN:** Me mantiene informado de los retrasos 

P02 **COMPENSACIÓN:** Me dan compensaciones por los retrasos sufridos (devolución, vales comida) 

P03 **FLEXIBILIDAD:** gestionando vuelos perdidos debido a retrasos / cambios de reserva 



TRI*M

84



Muy por debajo de la media

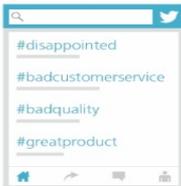
BASE: 2000



Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS





Escucha social:

Confirma la existencia de 3 drivers u oportunidades de mejora para gestionar los retrasos de los vuelos

@British Airways Vuelo BA1484 a Glasgow retrasado. **No hay información del vuelo en la aplicación.** Un poco en contra del propósito de la misma. Por favor actualicen. Gracias.

Los vuelos a veces se retrasan, pero **la falta de información es mucho peor!**

@BritishAirways mantened informados a vuestros clientes en Barcelona

@British_Airways he tenido que buscar info en la web de mi vuelo retrasado a Dublín. **No hay información en las pantallas.** Pésima comunicación

Felicidades al capitán y la tripulación del BA1489 por la **excelente comunicación** durante el desvío y retraso de hoy. Bien hecho @British_Airways

Información

@British_Airways problemas en 4 de 4 vuelos en una semana! ¿Ahora cancelais nuestro vuelo? **Un vale por 5£ no es suficiente.**

Juego limpio BA por reconocer lo mal que fuimos tratados durante el retraso de 7 horas el mes pasado dándonos **£50 en compensación.** Dudo que Ryanair haga lo mismo.

Compensación

(...) He estado en espera 2 h tratando de volver a reservar mi conexión debido a un retraso en el vuelo de salida. El **encargado ha sido en general poco útil** y en ocasiones combativo. **Insiste en que vaya al aeropuerto a reservar.** Muy eficiente ¿no?

@British_Airways **Gracias por cambiarme mi vuelo retrasado EDI-LHR a otro más pronto** Ni siquiera he tenido que pedirlo. Se aprecia muchísimo

Flexibilidad

Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS

TNS

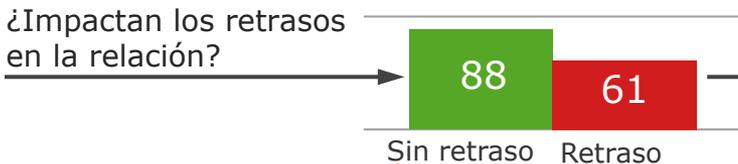




Encuesta:

Gestionando eficazmente la relación se impacta muy positivamente en la percepción de la aerolínea

Ruido sobre retrasos
Volumen: alto
Sentimiento: negativo



17 puntos de diferencia

Una buena gestión de un retraso impacta en la relación



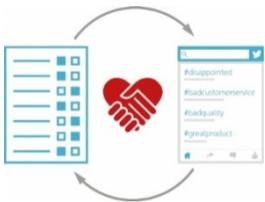
Impactando en el sentimiento

Cuando se generan **conversaciones continuas** el impacto es todavía mayor

Hola, **entendemos tu frustración.** Puedes mandarnos por DM un número de contacto para que intentemos ayudar todo lo que podamos?

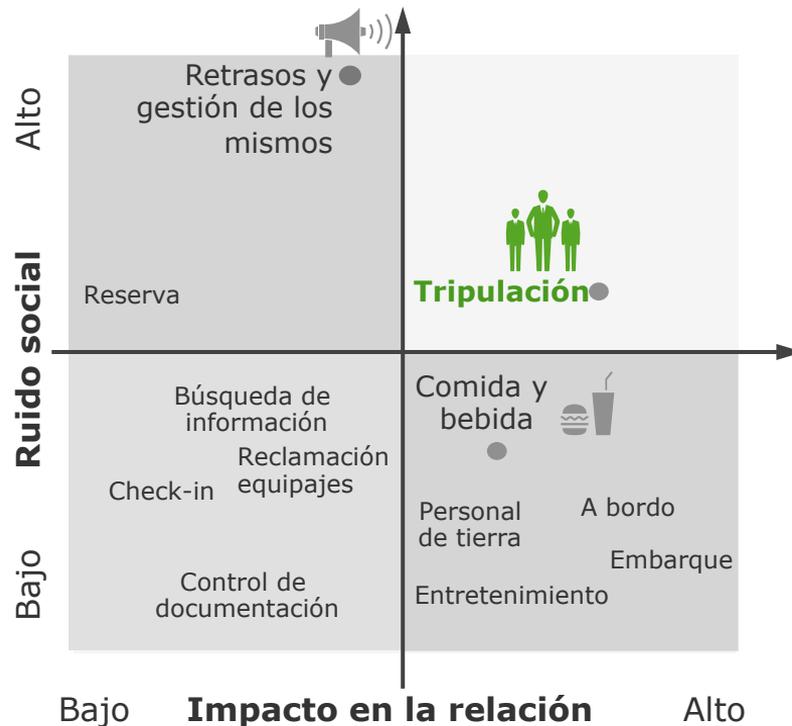
114

Foco en la tripulación



Análisis del servicio de la tripulación

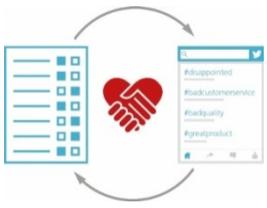
- Impacto en la relación cliente - aerolínea: alto
- Volumen en twitter: medio - alto
- Sentimiento en twitter: positivo



Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS





Combinando:

Buen servicio de la tripulación = impacto muy positivo en la relación cliente-aerolínea

Encuesta a clientes de BA: La tripulación es uno de los principales drivers de lealtad del cliente hacia BA



Quiero agradecer ENORMEMENTE a la tripulación de BA del vuelo de EDI a LGW hoy a las 13.35h. Mi tía olvidó un perfume de 60£ en el compartimento superior y la tripulación lo dejó en objetos perdidos!



Excelente servicio de [@British_Airways](#) con una tripulación **siempre sonriente**. [#toflytoserve](#)



Gracias a la tripulación del vuelo de ayer BA195 [@British_Airways](#). Encantados de **estar bien atendidos por gente tan amable** [#britishairways](#) impresionante [#toflytoserve](#)



Queridos [@British_Airways](#) otro vuelo perfecto con Martin, Denise, Pillar & Trevor, fueron excelentes. Una **tripulación muy amable** [#ToFlyToServe](#)

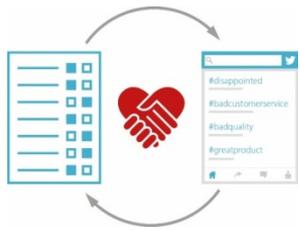


[@British_Airways](#) Un retraso no demasiado largo, y la tripulación de cabina lo compensó con un **excelente servicio**. Realmente "to fly, to serve"

Escucha social: La actitud cuidadosa y predispuesta de la tripulación bajo el lema "To fly. To serve" lo confirma.



Fuente: Instagram

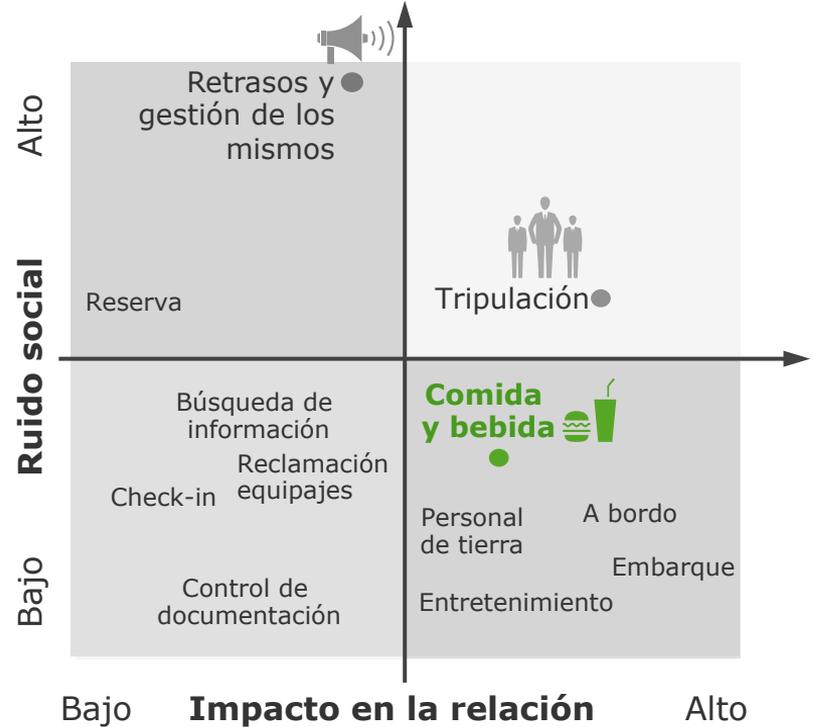


Foco en el servicio gastronómico en el vuelo



Análisis sobre comida y bebida

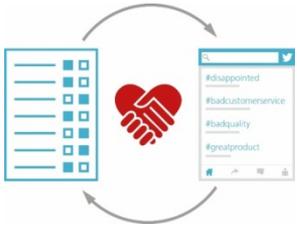
- Impacto en la relación cliente - aerolínea : medio - alto
- Volumen en twitter: medio - bajo
- Sentimiento en twitter: positivo



Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

© TNS





Combinando:

El servicio de comida y bebida es un driver importante y ...mejorable

Encuesta a clientes de BA: La comida y bebidas servidas en los vuelos recibían valoraciones por debajo de la media



Escucha social. Revela posibles mejoras en áreas concretas:

1. Los menús especiales no cumplen lo que prometen

[@British_Airways](#) Por favor tengan en cuenta que **los vegetarianos no comemos huevos ni productos lácteos**. Dejen de ponerme tortilla francesa o chocolate

Mi primera comida vegetariana contenía productos lácteos (evito los huevos y la mantequilla, pues me sientan mal). **iNo puedo confiar que sea comida vegetariana!** [British_Airways](#)

La mitad de la **"comida vegetariana" contenía lácteos...**
[@British_Airways](#) **no ha hecho sus deberes**

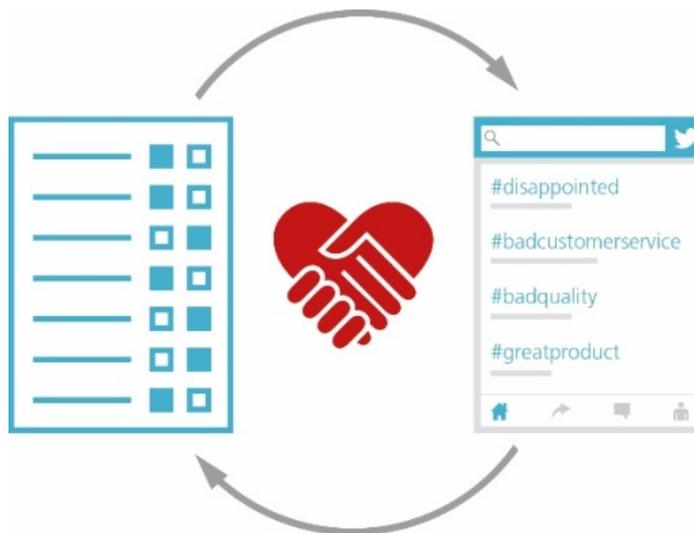
2. Dificultades en hacer pedidos especiales

[@British_Airways](#) Acabo de hacer el check in online, **¿cómo selecciono un menú infantil** para mi hija?o No hay opciones para seleccionar comida especial

¿Por qué es tan **difícil hacer un pedido de comida vegetariana** en [@British_Airways](#)

Intenté durante 3 días reservar por teléfono/online una comida vegetariana via [@AmericanAir](#) [@British_Airways](#) [@Finnair](#) todos me dijeron que contactara al otro! **#Malservicio**

Como conclusión...

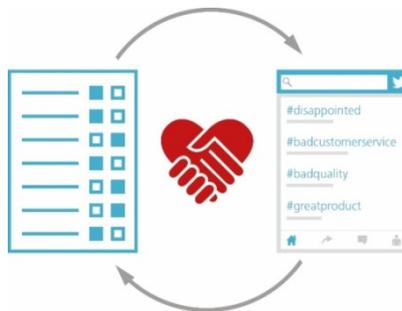


Si @elcliente se queja en Redes Sociales, #escúchale!

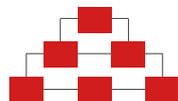
© TNS

Aunamos lo mejor de cada mundo

Los estudios de satisfacción mejoran los medios sociales



Los medios sociales mejoran los estudios de satisfacción



Proporciona estructura jerárquica



Enlaza de forma fiable con los datos sociodemográficos



Evalúa el impacto en la relación con el cliente



Llena los agujeros de información de los medios sociales



Voz del cliente real



Observación



Muchos detalles



Revela qué hay detrás de la información de las encuestas

Así que...
si @elcliente se queja en Redes
Sociales, #escúchale!

¡Gracias!

