



تعريف خدمة العملاء ٥

في عصر التواصل الرقمي، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أدلة أساسية لتقديم خدمة العملاء. يستخدم العملاء هذه المنصات للتواصل مع الشركات، طرح الأسئلة، وتقديم الشكاوى. في هذا المقال، سنستعرض تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على خدمة العملاء وكيف يمكن للشركات الاستفادة منها لتحسين تجربة العملاء.

دور وسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع العملاء

أصبحت منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، تويتر، وإنستغرام قنوات رئيسية للتفاعل مع العملاء. تسمح هذه المنصات للشركات بالتواصل المباشر والفوري مع العملاء، مما يتيح لهم الحصول على ردود سريعة حول استفساراتهم وشكاواهم. هذه السرعة والشفافية في التواصل تعزز من رضا العملاء وتجعلهم يشعرون بأنهم مهمون.

