



GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Atención al cliente

Código: COM087_3

NIVEL: 3

Big Data: (Anglicismo. En español, datos masivos). Proceso de recopilación, análisis y utilización de gran cantidad de datos para ayudar a las empresas a tomar decisiones estratégicas, mejorando el entendimiento del comportamiento de sus clientes.

Branding: (Anglicismo). Proceso de hacer y construir una marca mediante la administración estratégica del conjunto total de activos vinculados en forma directa o indirecta al nombre y/o símbolo (logotipo) que identifican a la marca influyendo en el valor de la marca, tanto para el cliente como para la empresa propietaria de la marca.

CES: (Anglicismo. Customer Effort Score. En español, programas para valorar el esfuerzo del cliente). Programa informático destinado medir el grado de dificultad que implica para la clientela resolver un problema o lograr un objetivo en sus relaciones con la empresa que utiliza dicho programa.

Chat: (Anglicismo). Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios cuyas computadoras están conectadas a una red, generalmente Internet; los usuarios escriben mensajes en su teclado, y el texto aparece automáticamente y al instante en el monitor de todos los participantes.

Ciberseguridad: Conjunto de elementos, medidas y equipos destinados a defender las computadoras, los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos. También se conoce como seguridad de tecnología de la información, seguridad de la información electrónica o seguridad informática.

CRM: ("Customer Relationship Management". En español, Gestión de la Relación con el Cliente). Gestión 360º de ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

CSAT: (Anglicismo. Customer Satisfaction Score. En español, marcador de satisfacción del cliente). Métrica utilizada para medir el nivel de satisfacción o felicidad que experimentan los clientes con un producto, servicio o interacción.

E-commerce: (Anglicismo. En español, comercio en línea). También comercio por Internet. Compra y venta de productos o de servicios a través de Internet, tales como redes sociales y otras páginas web. También puede ser definido como una actividad económica que permite el comercio de diferentes productos y servicios a partir de medios digitales, como páginas web, aplicaciones móviles y redes sociales. Por medio de la red virtual, los clientes pueden acceder a diversos catálogos de marcas, servicios y productos, en todo momento y en cualquier lugar.

E-CRM: Administración de relaciones con el cliente, sistema informático que recopila datos de una variedad de canales de comunicación diferentes: sitios web, teléfonos, correos electrónicos, chats en vivo, materiales de marketing y redes sociales de la compañía. A través de él, las empresas aprenden más sobre sus audiencias objetivo y cómo atender mejor sus necesidades.

E-newsletter: (Anglicismo). Boletín o publicación digital informativa que se distribuye a través de correo electrónico con cierta periodicidad (diaria, semanal, mensual, bimensual o trimestral). Normalmente contienen artículos de interés sobre la marca y del ámbito en que la misma se desenvuelve.

ERP: (Anglicismo. Enterprise Resource Planning. En español, Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales). Software diseñado para administrar e integrar las funciones de los procesos empresariales de distintas áreas: finanzas, recursos humanos, cadena de suministro, administración de inventario y operaciones.

Fidelización: Acción conducente a crear un vínculo entre la entidad u organización y el usuario, con el fin de incrementar y consolidar su práctica o consumo.

IOT: (Internet of the Things. En español, Internet de las Cosas). Infraestructura en la que múltiples sensores incorporados a dispositivos comunes y cotidianos (objetos) registran, someten a tratamiento, almacenan y transfieren datos e interactúan con otros dispositivos o sistemas haciendo uso de sus capacidades de conexión en red.

Lenguaje positivo: Hecho de poner inteligencia en el lenguaje. Significa entender, apreciar y usar las palabras que formulamos de una manera efectiva y beneficiosa para mejorar la comunicación, la relación con los demás, con uno mismo, y para la toma de decisiones.

Marketing: (Anglicismo. En español, mercadotecnia, mercadeo o mercadología). Conjunto de actividades y procesos destinados a crear y comunicar valor de marca, identificando y satisfaciendo las necesidades y deseos de los consumidores.

Networking: (Anglicismo). Actividad socioeconómica en la que profesionales y emprendedores se reúnen o contactan para formar relaciones empresariales, crear y desarrollar oportunidades de negocio, compartir información y buscar clientes potenciales.

NPS: (Anglicismo. En español, programas de medición de lealtad de clientes). Programa informático destinado a medir la satisfacción de la clientela a largo plazo. Trazan la estrategia de recompensa a la clientela fidelizada.

Nube: Red de servidores remotos conectados a internet para almacenar, administrar y procesar datos, servidores, bases de datos, redes y software.

Offline: (Anglicismo). En español "fuera de línea". Estado no activo de conectividad en Internet.

Online: (Anglicismo). Estado activo de conectividad en Internet.

Protocolo: Conjunto de normas y procedimientos establecidos para el desarrollo de una actuación.



Redes sociales: (RR. SS.). Estructura formada en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ella, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

Servicios en la nube: Servicios que se utilizan a través de Internet. Programas que se alojan en un servidor accesibles desde cualquier dispositivo conectado a Internet. No están físicamente instalados en el ordenador cliente, por lo que su uso no está restringido a un solo equipo informático y la seguridad, capacidad de almacenamiento y recursos de la nube son mayores que los de un ordenador particular. Los servicios en la nube se agrupan en Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS) e Infrastructure as a Service (IaaS).

Sistemas de planificación de recursos: (ERP. En inglés, Enterprise Resource Planning). También planificación de recursos empresariales. Software diseñado para administrar e integrar las funciones de los procesos comerciales centrales como finanzas, recursos humanos, cadena de suministro y administración de inventario en un solo sistema.

UX: (User Experience. En español, experiencia de usuario). Factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.