

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Es importante que la empresa satisfaga las necesidades y deseos de sus clientes tendrá ya que los esfuerzos deben estar orientados hacia sus consumidores, porque ellos son el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. El principal objetivo de todos los negocios es entender a sus clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Uno de los principales objetivos de todas las organizaciones es lograr fidelizar a sus clientes ya que esto hará que adquieran los productos y servicios que se ofrecen, además de referir a la empresa con otros potenciales clientes. Para este proceso de fidelización es necesario redefinir los objetivos a partir de sus necesidades y expectativas. Otro aspecto importante es la satisfacción de los clientes, es decir, tratarlo adecuadamente, escuchar sus dudas y sugerencias, y hacerlo sentir parte de la compañía para encontrar clientes fieles que ayuden a crecer a la compañía.

Una compañía que brinde un servicio al cliente efectivo puede lograr una gran ventaja competitiva, ya que cualquier momento es clave para lograr que el cliente se una o se aleje de una marca. Los clientes fieles no son precisamente los más rentables, ni los clientes más rentables son los más fieles; pero todos los clientes son igual de importantes ya que serán nuestra carta de presentación hacia los clientes potenciales. Un 49% de personas encuestadas manifestó que dejó de hacer negocios con su antiguo proveedor debido a una baja calidad del servicio, y un 20% debido a falta de contacto y atención personal; ambos son problemas de manejo de atención al cliente que deben ser mejorados para lograr una aceptación de la empresa por parte de los consumidores.

En mi opinión una empresa puede llegar a ser una empresa muy importante si se centra en trabajar y en mantener felices a sus clientes ya que ellos van a ser la mejor estrategia de marketing que puedas imaginar porque estos si tu empresa les ha gustado y consideran que los servicios han sido buenos van a hablar bien de tu empresa a otras personas y así es como empiezan las grandes empresas.

Existen tres tipos de relaciones con los clientes, la primera es la llamada Relación Financiera, la Relación Social y la Relación Estructurada.

A continuación voy a poner unos pasos que tiene que dar una empresa para mantener una buena relación con los clientes:

1. Adelántate a los problemas

Construir una relación leal y a largo plazo requiere de comunicación constante, y en el ámbito de los negocios esto no es diferente. Hoy, las empresas deben construir mecanismos de comunicación que permitan conocer la opinión de sus consumidores lo antes posible para poder mejorar su experiencia.

2. Tus clientes son tus mejores promotores.

Mantener a tus consumidores felices puede resultar la forma más efectiva de captar nuevos clientes, lo que se conoce como un efecto positivo de la economía del 'promotor', ya que éstos al sentirse valorados y cuidados no dudarán en recomendar tu marca. Así, integrar el servicio al cliente con los productos y experiencias que reciben, puede verse reflejado en el crecimiento de tu empresa.

3. Contacta a tus clientes en donde estén.

Cuando se tiene un problema con un producto o servicio, llamar por teléfono y escuchar un extenso menú pronunciado por un robot resulta bastante molesto. Hoy los clientes necesitan sentir que te pueden contactar de manera inmediata y no hay razón para no responder sus quejas, pues según datos del Instituto Mexicano de Teleservicios, nos encontramos ante una proliferación de canales de contacto y dispositivos a través de los cuales es posible comunicarse con el cliente, desde el uso de las redes sociales hasta la implementación de aplicaciones móviles.

4. Organiza a tu equipo con las mejores herramientas.

Dado que en la actualidad los consumidores están más informados y tienen mayor acceso a respuestas en Internet, lejos quedaron los días en que los agentes de venta o atención al cliente tenían todos los elementos para poder dar solución a sus demandas a través de un guión cuadrado e inamovible. Hoy es fundamental otorgarles todas las herramientas para que se comuniquen con el cliente al mismo nivel y logren una interacción más humana.

5. Brinda respuestas de manera inmediata

La cualidad que más valoran los clientes es la velocidad y eficiencia con la que las empresas atienden sus demandas, a tal grado que 70% de ellos espera que el sitio web incorpore un mecanismo de autoservicio que conteste sus dudas de manera inmediata, una realidad especialmente importante para las nuevas generaciones de compradores. Incluso, según datos del mismo Instituto Mexicano de Teleservicio, para 2020 entre 70% y 80% las interacciones serán por autoservicio. Pero, ¿cómo pueden las empresas integrarse a esta tendencia? Un buen inicio es la incorporación de preguntas y respuestas frecuentes en la página de Internet o la realización de tutoriales que expliquen paso a paso cómo utilizar un producto en particular.