



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.

A continuación se van a exponer unos pasos que debe dar nuestra empresa para mantener una buena relación con los clientes:

1. Adelantarse 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. Hay que anticiparse a los problemas que puede tener un cliente poniéndonos en su lugar, y interactuando y comunicándonos con él.
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.
3. Contacta a tus clientes en donde estén: Cuando se tiene un problema con un producto o servicio los clientes necesitan sentir que te pueden contactar de manera inmediata y no hay razón para no responder sus quejas.
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.