

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Para entablar una buena relación con nuestros clientes, llevaremos a cabo, tres pilares básicos, estos son:

1. Conocer mejor a nuestro cliente: existen distintas opciones que nos permiten conocer y establecer una mejor relación a través de nuestros activos digitales. Herramientas de CEM (Customer Experience Management) o de "Digital Analytics" nos darán una visión del comportamiento del usuario. El resultado de todo esto, va más allá de un mero análisis basado en datos (números). Es aquí donde el papel de los analistas toma especial importancia, donde tendrán que ser capaces de extraer "insights", transformándolos en puntos accionables para conocer y entender a nuestro gran tesoro, el "cliente".

2. Satisfacción del cliente: en todo negocio no existe un único tipo de cliente, ya que sus necesidades no son las mismas. El conocimiento del mismo, nos permitirá dar un servicio adecuado y personalizado para cada grupo de clientes que tengamos identificados.

3. Crear una relación a largo plazo: sin haber trabajado duro en los dos puntos anteriores es difícil conseguir retener al cliente. Es por ello, que las relaciones duraderas sólo se consiguen si existe una buena comunicación entre ambas partes, siendo esta fluida y duradera.

A parte de estos tres pilares básicos, también es importante saber lo que le gusta a cada cliente, tenemos que interesarnos por sus gustos, por lo que debemos tener suficiente personal para que casi todos los clientes tengan una ayuda a la hora de elegir los productos ya que cada dependiente va a intentar mostrarle lo que más se ajusta a la personalidad y estilo del cliente.