

RELACIONES CON LOS CLIENTES

El valor de nuestro producto está en los ojos del cliente. El cliente no siempre mira en la dirección correcta, por lo que es nuestro trabajo ayudarlos a ver la imagen completa de nuestro producto. No es raro que la insatisfacción del cliente sea el resultado de una comunicación deficiente y malentendidos, por lo que hay que tener claras las políticas de la empresa. El correo electrónico facilita la comunicación, pero el contacto personal se pierde. Por lo que también tendremos la opción de facilitar a un cliente la dirección de nuestra oficina para atenderlos en persona. Trataremos a los clientes de la manera en que nos gustaría que nos trataran a nosotros mismos si estuviésemos en su lugar. También procuraremos retransmitir información de forma que muestre al consumidor que nuestra empresa entiende que su tiempo es valioso y está comprometido a prevenir cualquier inconveniente. Una vez se haya establecido una expectativa con un cliente, es crítico que esa expectativa se cumpla. Una razón principal de la insatisfacción del cliente es que no se le entregue lo que se le prometió. (O, volviendo a la necesidad de una comunicación clara, lo que el cliente pensó que se había prometido).