

Relación con el cliente

Uno de los puntos importantes en nuestra empresa es ofrecer a nuestros clientes un buen producto, pero para atraer y conservar a nuestros clientes es esencial fomentar una buena relación con ellos. Si aseguramos la satisfacción de nuestro cliente nuestras ventas mejorarán considerablemente y atraeremos a más clientes. Por esto hay que cuidar todos los procesos, esto no solo incluye la pre-venta, sino también la post-venta.

El marketing puede ayudarnos a conseguir la confianza del cliente a largo plazo para que este luego pueda recomendarnos y darnos a conocer. Estos activos digitales nos ayudarán en la estrategia de relación ofreciéndonos información muy relevante que puede ser dividida en 2 factores:

1 - Conocer a nuestro cliente: todos estos servicios informáticos cuentan con herramientas para ver el comportamiento del usuario, lo que nos ayudará a entender lo que quiere nuestro cliente.

2 - Agradar a nuestro cliente: con esas mismas herramientas podremos identificar los grupos de personas que puedan comprar nuestros productos, y diferenciar sus necesidades para aplicarlas a nuestros productos.

Esto quiere decir que no solo hay que satisfacer al cliente, sino conocerlos a ellos y a sus necesidades y objetivos para poder ofrecerles un servicio de atención más personalizado e individualizado, que será un valor añadido para nuestra empresa.

Otro de los puntos importantes a tener en cuenta es la comunicación y por ello seremos una empresa con actitud proactiva, mantendremos contacto regular con el cliente, enviándoles información que les pueda parecer atractiva, como mejoras o cambios de nuestros productos.

Por último, sería una buena opción ofrecer algún descuento o cualquier ventaja para el cliente como las promociones que se puedan crear, para que poco a poco, se vayan convirtiendo en clientes habituales o simplemente, que nos recomienden y nuestra marca vaya evolucionando.