

¿Qué tipo de relación tenemos con nuestros clientes?

Las empresas deben definir el tipo de relación que desean establecer con sus clientes con cada segmento de mercado, para poder aportarles valor y que la relación sea **fructífera**.

Relación de asistencia personal

Es la interacción que se lleva a cabo entre un representante y el cliente. Puede ser física, cuando se hace cara a cara, o a distancia, cuando ocurre por un medio telefónico o por correo electrónico, desde que no sean automatizados.

Es importante tener en cuenta que, a pesar del avance de la tecnología, aún hay personas que prefieren la atención en tienda física

¿Cómo podemos mejorar la relación con nuestros clientes?

1. **Escucha a tu cliente.** En muchas ocasiones ofrecemos propuestas de productos o servicios cerradas, sin considerar las necesidades propias de todos y cada uno de nuestros clientes.

2. **Conoce a tu cliente y ofrécele un contenido personalizado.** Siguiendo la línea del párrafo anterior, no sólo basta con ofrecerle lo que busca, sino llegar a conocerle para adelantarte a sus deseos y necesidades.

3. **Mantén una actitud crítica y busca siempre mejorar.** En función de las críticas que puedas recibir y de tu propio juicio, elabora una lista con tus puntos fuertes y los que puedas mejorar en lo relativo al servicio al cliente.

4. **Realiza un seguimiento personalizado.** Tanto si tu negocio es tradicional como online, es vital que registres qué productos o servicios han adquirido para poder preguntarles siempre por el resultado.