



Universidad  
**Tecmilenio**®





# Servicio al cliente

Lealtad de cliente

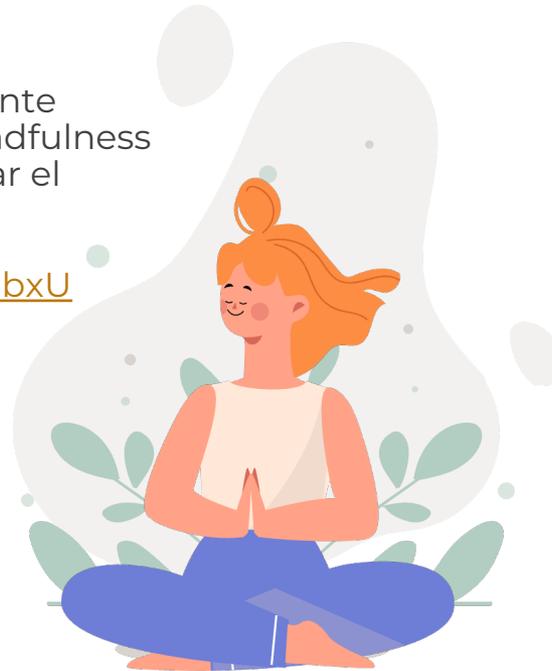


Semana 10



Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema:

<https://youtu.be/IiPwm62dbxU>





¿Has sentido que recibes un trato diferenciado (mejor) que otros clientes en el mismo establecimiento? Muchas veces realmente el trato no es lo que cambia, lo que cambia son los beneficios que recibes al pertenecer a un programa de lealtad que premia tus compras o participación en él. Todos los clientes quieren ser especiales y una herramienta para esto es un programa de lealtad.

Aunque todos tus clientes sean miembros de ese programa, cada uno, de manera individual, se sentirá atendido de forma diferente si acumula puntos, vales, niveles, etc. Asegúrate de crear un programa que se pueda cumplir y que a la larga te dé más beneficios que dolores de cabeza.

## Lealtad de cliente

*“Crea un cliente, no una venta”*

Katherine Barchetti

Esta frase muestra claramente que la lealtad de los clientes externos y los comentarios que hacen a otras personas sobre el servicio y producto que adquieren está directamente determinada por su nivel de satisfacción; esta es la razón por la que una empresa debe conocer el nivel de satisfacción de sus clientes externos, pues le ayuda a desarrollar políticas que pueden garantizar la lealtad del cliente y, en consecuencia, podrá obtener ganancias económicas.



Existen varios beneficios que obtiene la empresa cuando logra tener clientes satisfechos, los más importantes son:



La mejor consecuencia que la satisfacción del cliente puede traer a una organización es la lealtad del cliente. La lealtad del cliente es la clave para que tu negocio pueda crecer y obtener beneficios porque los clientes leales a la empresa generan un mayor flujo de ingresos, pues compran el producto de forma constante. Las características que generan la lealtad en nuestros clientes son crear confianza, pero sobre todo una relación inquebrantable; para alcanzar esto puedes usar diferentes estrategias con las que mantendrás clientes leales a tu negocio (Tschohl, 2008).



Para que un buen programa de lealtad funcione, este debe de incluir lo siguiente:

- Ser alcanzable.
- Buena relación costo beneficio.
- Ser aspiracional y escalable.
- No todo es dinero.



Algunos ejemplos de programas de lealtad son:



Imagen adaptada de QuestionPro. (s.f.). *Programa de lealtad*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/programa-de-lealtad/>

## Acercamiento remoto

Es probable que para que un cliente pueda canjear sus beneficios requiera hacer algo más que acumular puntos. Por eso debes de tener accesos remotos a través de aplicaciones, cuentas de correos o similares en donde el cliente siempre pueda tener acceso a la información de su membresía.

Lo que menos queremos es que el cliente no pueda canjear su 2x1 debido a que no lleva su tarjeta o su identificación al establecimiento. O que pida un producto que “no entra en la promoción”.

Es por eso que debes de tener un acercamiento constante con tu cliente.



Con base en la información vista en el tema, responde lo siguiente:

Eres dueño de una cafetería que además de café vende alimentos como sándwiches, pan dulce y otros similares, nada complicado de preparar. Sin embargo, tus cliente se enfocan más en el café y sus variaciones así como en el resto de las bebidas (té, jugos, aguas natural y de sabores, etc.). Tienes que desarrollar un programa de lealtad con el fin de que los consumos de los clientes se incrementen en los alimentos.

Responde lo siguiente:

- a) ¿Cuáles serían las condiciones para dar premios por consumo?
- b) ¿Qué productos incluirías como el gancho y cuáles serían los premios?
- c) ¿Cada cuándo se recibiría la recompensa, cambiaría cada que avanzas de nivel?
- d) Desarrolla tu propuesta del programa de lealtad.



Es muy probable que ya seas miembro del programa de lealtad de un restaurante, una aerolínea u otra empresa que ofrece este tipo de beneficios.

Ya que conociste mejor sobre el tema ¿crees que el costo beneficio de manera general de los programas de lealtad es equivalente?



- QuestionPro. (s.f.). Programa de lealtad. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/programa-de-lealtad/>
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. México: Editorial Pax.

