



Universidad
Tecmilenio®





Servicio al cliente

Fidelización de clientes



Semana 11



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

<https://youtu.be/C2J0ldXHrwg>





¿Has regresado a comprar una y otra vez a un lugar o una tienda porque te gusta mucho su producto y/o servicio? Cuando tenemos una buena experiencia de compra siempre regresamos por más, porque nos gusta su producto, porque nos tratan bien, porque cuentan con un excelente servicio al cliente, porque cuentan con programas de lealtad y, por ende, lo recomendamos a otras personas para que tengan la misma experiencia que nosotros. Eso nos hace clientes fieles, a pesar de haber otras opciones similares o hasta mejores en el mercado.

¿Eres fiel a una marca o servicio? ¿Por qué? ¿Qué hacen ellos para lograr la fidelización de sus clientes?

Fidelización de clientes.

Parecido a un programa de lealtad, pero sin que tenga que existir un tipo de membresía, la fidelización de clientes es el proceso de desarrollar la retención de clientes actuales a través de actividades que den un sentido de satisfacción a la relación comercial existente.

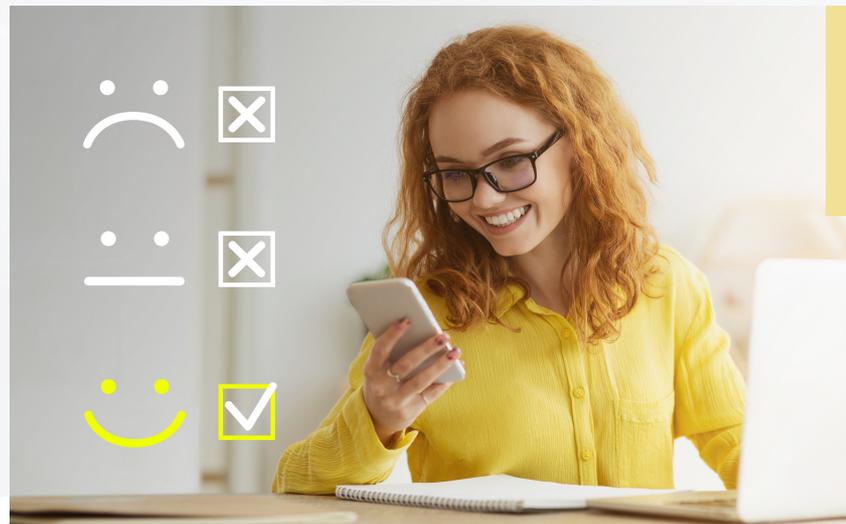
Nadie conoce más de tu producto que tú, es por eso que tu empresa es quien debe de guiar al cliente en su búsqueda y necesidad. Este tipo de acercamiento personalizado hace que el cliente se sienta mejor atendido y siempre volverá a donde se sintió importante.





Algunas de las herramientas para la fidelización de un cliente son (Rodríguez, 2020):

- Diseña un producto de calidad.
- Valor diferenciador
- Trato personalizado.
- Empatía.
- Valor de marca.
- Ofrecimientos complementarios.
- Servicios posventa.



Estrategias de fidelización

¿Cuál es la mejor manera de retener un cliente? Tener más clientes no es sinónimo de más ventas, pero sí es sinónimo de extender y compartir más tu atención hacia ellos. La cuestión es saber rentabilizarlos y actuar sobre aquellos que son más rentables. López (2019) nos menciona algunas estrategias para retener clientes:

- Identifica tu tipo de cliente de acuerdo con su participación
- Define qué te gustaría premiar
- Actúa e inicia.



Una vez realizados los puntos anteriores, tienes distintas técnicas que te ayudarán a ello (López, 2019):

- Promociones y descuentos.
 - Venta cruzada.
 - Up-selling.
 - Presentación en primicia de nuevos productos.
 - Facilidades en los procesos y en las condiciones de compra.
- Y como siempre, una atención extraordinaria.



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

Luego de hacer tu NPS te diste cuenta que tus clientes no se sienten tratados de manera personalizada. Sienten que no hay gran diferencia en lo que ofreces a todos los que están al mismo tiempo en tu restaurante. Hay poco para cambiar en el menú a pesar de que las solicitudes son muy sencillas. Te diste cuenta que tu clientela es básicamente la misma por lo que no hay mucha promoción de ellos hacia más clientes.

Desarrolla una propuesta para un acercamiento vía redes sociales con tus clientes. Menciona qué estarías compartiendo, que información pedirías para conocerlos más a fondo y cómo la utilizarías como parte de una fidelización.



Conseguir y retener a un cliente es en ocasiones más complicado que obtener cliente nuevos, es por ello que constantemente debes de estar ofreciendo diferenciadores que hagan que el cliente se enamore completamente de tu empresa.



- López, R. (2019). *¿Cómo se fideliza un cliente? 8 ejemplos, 7 estrategias y 5 técnicas eficaces*. Recuperado de <https://www.instasent.com/blog/como-se-fideliza-un-cliente-ejemplos-y-tecnicas-mas-eficaces>
- Rodríguez, E. (2020). *10 estrategias de fidelización para que tus clientes se queden definitivamente*. Recuperado de <https://www.seoestudios.es/blog/estrategias-de-fidelizacion/>

