



Universidad
Tecmilenio®





Servicio al cliente

Servicios Post Venta



Semana 9



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

<https://youtu.be/qSfjmeM65As>



El éxito de una venta no solo radica en el proceso de la misma, muchas veces es después de esta que el cliente termina completamente convencido.

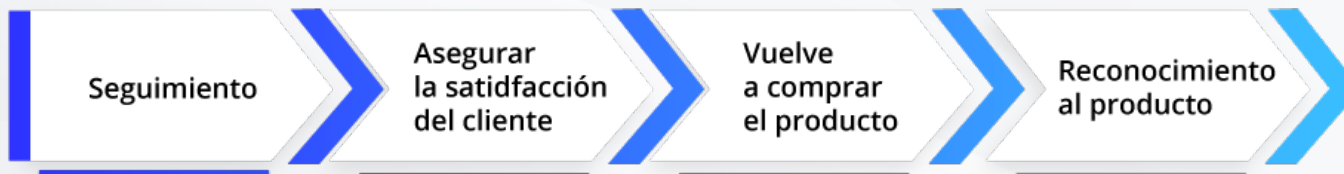
El servicio posventa es parte fundamental de un seguimiento que busca repetir las ventas a clientes actuales.

Es darles seguimiento a tus clientes y que la relación realmente sea de largo plazo y el cliente o consumidor pueda hacer de nuevo una compra y esté satisfecho con el servicio brindado.



Servicio Post Venta

La última etapa del proceso de ventas es el seguimiento posventa del cliente después de haber cerrado la venta. En esta etapa, el vendedor se asegura de la satisfacción del cliente al comprar su producto. Un servicio posventa busca fidelizar a los clientes de una sola venta y convertirlos en clientes continuos y asiduos.



Algunas de las características más comunes en los clientes tóxicos son (Del Real, 2019):

1. Pedir opinión a los compradores
2. Ofrecer descuentos
3. Ofrecer contenido adicional u otras alternativas
4. Contactar en fechas especiales
5. Mejorar la experiencia de compra con un eficiente servicio al cliente



¿Hasta dónde se debe de dar seguimiento?

Según el tipo de servicio es la duración del servicio posventa. En algunos casos realmente no terminas de atender al cliente, por ejemplo, cuando vendes un carro debes de ofrecer el servicio de mantenimiento por al menos 4-5 años o el kilometraje que la agencia ofrezca como parte del mantenimiento.

Cuando compras un artículo electrónico o un electrodoméstico es un caso muy similar al del auto, ya que puedes ofrecer garantías adicionales, revisiones periódicas u otros servicios.

Otro caso de seguimiento extendido es cuando el cliente debe regresar a citas ya programadas de manera recurrente, como tratamientos clínicos, chequeos médicos o citas similares. Si bien es probable que el cliente ya lo tenga en su agenda, una llamada nunca está de más.



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

Diriges un equipo de ventas de 10 empleados. Todos ellos tienen cierta cartera de clientes de diversos volúmenes de venta. Parte de la responsabilidad de tus ejecutivos de venta es hacer encuestas de servicio post venta, sin embargo, tienes reportes de que no todos los ejecutivos hacen esto.

Responde lo siguiente:

- a) ¿Cuál sería el proceso de acercamiento con los clientes que cada ejecutivo no atendió?
- b) ¿Cómo sancionarías a tu ejecutivo que no cumplió con esa medida de acercarse a los clientes?
- c) Realiza una propuesta para mejorar el servicio post venta y la aplicación de las encuestas de servicio.



Luego de haber visto el significado del servicio post venta y su importancia dentro del proceso de servicio al cliente podemos decir que el seguimiento a una venta no termina con la entrega del producto o del servicio sino hasta que realmente el uso de ese producto se dé por terminado sin importar cuándo pase esto.



- Beetrack. (s.f.). *Ejemplos de servicio post venta*. Recuperado de <https://www.beetrack.com/es/blog/ejemplos-de-servicio-post-venta>

