



**EMPRENDIMIENTO**

**PRO  
DUC  
TIVI  
DAD**





**VINCULACIÓN**  
CON LA SOCIEDAD

# FORMAS ADECUADAS DE GESTIONAR

## RECLAMOS DE TUS CLIENTES

### 1 ESTRATEGIAS PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Adoptar ciertas estrategias trae recompensas valiosas para los negocios como la captación de nuevos prospectos basados en las recomendaciones.



VINCULACIÓN  
CON LA SOCIEDAD

### 2 CONSTRUCCIÓN DE VENTAJAS COMPETITIVAS

El elemento estratégico que aporta una ventaja competitiva es la calidad en el servicio y/o producto, esto se identifica con la satisfacción del cliente, que al final, es lo que nos coloca en una mejor posición que las competencia

### 3 RELACIÓN COMERCIAL A LARGO PLAZO

Las relaciones a largo plazo con los clientes son un proceso que se construye día a día y no es igual una conexión comercial.

Se pueden lograr por medio de implementaciones de software de atención al cliente y ayuda a la consolidación y crecimiento del negocio



**VINCULACIÓN**  
CON LA SOCIEDAD

# CALIDAD

## EN EL SERVICIO AL CLIENTE

### ATENCIÓN AL CLIENTE

Atención al Cliente es el servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos.

DIFERENCIA

### SERVICIO AL CLIENTE

Servicio al Cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece para que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado.

## BENEFICIOS DE LA ATECIÓN AL CLIENTE

- Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios
- Incremento de las ventas y la rentabilidad
- Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes
- Menores gastos en actividades de Marketing
- Menos quejas y reclamaciones
- Mejor imagen y reputación de la empresa
- Un mejor clima de trabajo interno
- Una mayor participación de mercado



## FACTORES QUE INTERVIENEN

1. Sociabilidad
2. Comunicación clara y directa
3. Honestidad
4. Conocimiento del Cliente
5. Saber escuchar
6. Ser creativo y efectivo
7. Buscar respuestas

## BUENA SATISFACCIÓN

1. Fomentar la relación
2. Actuar rápido
3. Practica de la amabilidad
4. Establecer lineamientos
5. Detallista



## IMPACTO DEL CONSUMIDOR

- Las personas satisfechas transmiten su comentario a 5 personas y estos a su vez leen comentarios a otras 5 personas.
- Las experiencias negativas generan el doble de comentarios que las experiencias positivas



## LOS 7 PECADOS CAPITALES

1. Apatía
2. Desaire
3. Frialdad
4. Aire de superioridad
5. Robotismo
6. Inflexibilidad
7. Evasivas



## VALORES SUGERIDOS

1. Confianza
2. Accesibilidad
3. Excelencia
4. Colaboración
5. Responsabilidad



VINCULACIÓN  
CON LA SOCIEDAD



**VINCULACIÓN**  
CON LA SOCIEDAD

# POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

## ESTRATEGIAS PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Adoptar ciertas estrategias trae recompensas valiosas para los negocios como la captación de nuevos prospectos basados en las recomendaciones.



## CONSTRUCCIÓN DE VENTAJAS COMPETITIVAS

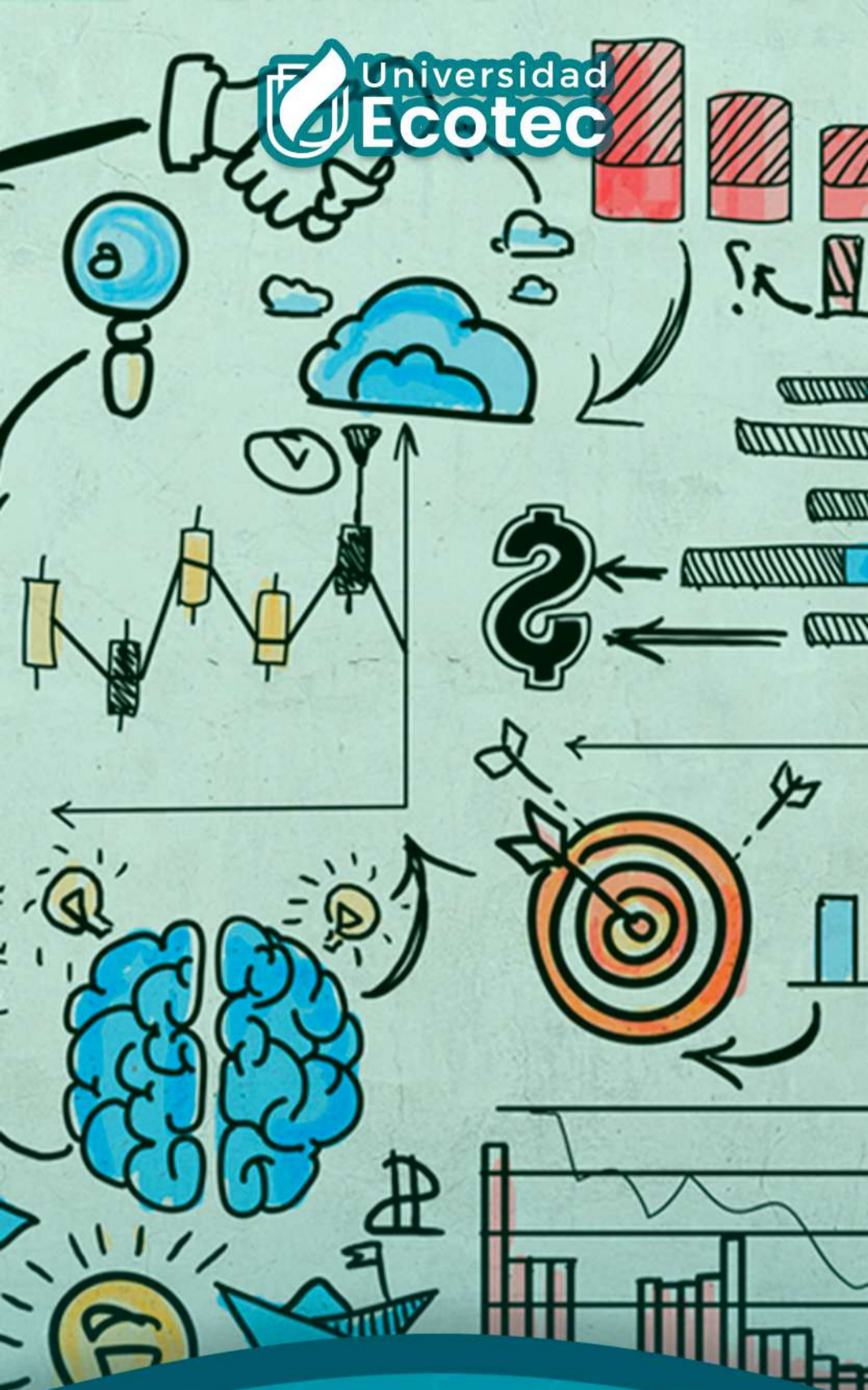
El elemento estratégico que aporta una ventaja competitiva es la calidad en el servicio y/o producto, esto se identifica con la satisfacción del cliente, que al final, es lo que nos coloca en una mejor posición que las competencia

## RELACIÓN COMERCIAL A LARGO PLAZO

Las relaciones a largo plazo con los clientes son un proceso que se construye día a día y no es igual una conexión comercial.

Se pueden lograr por medio de implementaciones de software de atención al cliente y ayuda a la consolidación y crecimiento del negocio





**EMPRENDIMIENTO** **PRODUCTIVIDAD**

