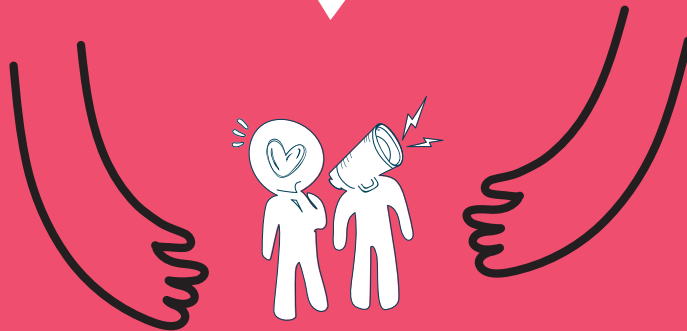


TIPS PARA  
ENAMORAR  
A UN  
Cliente



**D**eleitar a tus clientes puede convertirse en tu ventaja competitiva.

La competencia puede copiar tus productos, bajar el precio u ofrecer beneficios similares; pero algo que no pueden copiar, es la experiencia que viven tus clientes cuando trabajan o te compran a ti.

Cada interacción que un cliente actual o potencial tiene con tu marca, tú, tus colegas y hasta tu sitio web, construye el posicionamiento. Proveer una experiencia sorprendente de manera consistente, requiere planeación y procesos, desde las notas escritas a mano hasta los beneficios por fidelización, un simple detalle puede hacer toda la diferencia en tu competido y agresivo mercado.

Estas 15 ideas te ayudarán a diferenciarte de la competencia y ser relevante para tus clientes.

**¡QUE LAS DISFRUTES!**



# 1 SONRIE!

Así de simple, así de poderoso. Una sonrisa expresa afecto, positivismo, alegría y empatía. Una sonrisa aflora otra sonrisa. Una sonrisa construye puentes, como dice un antiguo proverbio chino, "Aquel que no sonríe, no debe abrir un negocio". Con el ajetreo cotidiano, las sonrisas son algo bastante escaso, por eso sonríe mientras dices algunas palabras positivas y mejórale el día a tu cliente.

# 2 INVÍTALOS A UN CAFÉ DE CUMPLEAÑOS

Toma atenta nota de los cumpleaños de tus clientes y sorpréndelos con una invitación a tomar café; o en caso de no ser posible, envíales una tarjeta de regalo para que lo puedan disfrutar en tu nombre.



# 3 HAS LLAMADAS DE SEGUIMIENTO

Aunque debería ser habitual, pocas empresas se toman el trabajo de constatar que todo haya salido bien después de un servicio, de la compra de un producto o del tratamiento de un reclamo.

# 4 INCLUYE UN OBSEQUIO CON CADA ORDEN

Agrega un pequeño obsequio a cada orden que haga un cliente. Puede ser una muestra de producto o un simbólico que represente tu negocio, una hoja para hacer origami, una galleta de la fortuna, etc.



## 5 RESPONDE RÁPIDAMENTE

No demores las respuestas, incluso si aún no las tienes. Contacta al cliente y díle que aún no tienes respuesta, pero que estás trabajando en ello. Especialmente si es sobre algún reclamo o inquietud, entre más rápido respondas, mejor.

## 6 DEJA A UN CLIENTE BOQUIABIERTO

Selecciona un cliente, has algo fuera de lo normal y totalmente inesperado. No subestimes el poder de crear experiencias increíbles para unos pocos clientes. Pronto lo sucedido lo sabrán otros clientes y se creará un efecto viral. “La aerolínea WestJet que cumplió los sueños de sus viajeros en navidad: antes de partir les preguntaron qué querían de regalo, y cuál sería la sorpresa al recibir los obsequios en su lugar de destino”.



## 7 PREMIA LA LEALTAD

Los clientes aprecian el tratamiento de alfombra roja. Premia la fidelidad de tus clientes antes que sea demasiado tarde. No esperes a que se enteren por otros medios que les diste mejores condiciones a otra empresa o que no fueron incluidos en los beneficios “sólo para clientes nuevos”.



## 8 REFIÉRELES OTROS CLIENTES

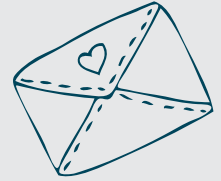
Una buena demostración de que tus clientes son realmente aliados y de que te preocupas por su negocio, es enviarles clientes referidos. Cada vez que tengas la oportunidad, recomienda el negocio de tus clientes a otras personas.

## 9 COMPARTE SU CONTENIDO

Agrega el blog de tus clientes a tus suscripciones, síguelos en sus redes sociales y monitorea sus menciones Online. De vez en cuando comparte su contenido en tus propios canales sociales, que pueden ser redes, blog o boletín electrónico.

## 10 MANTÉNLOS INFORMADOS

A nadie le gusta no saber qué pasa. No esperes que el cliente te contacte para saber qué pasa. Adelántate y manténlo al tanto de todo lo que sucede con su orden y con cada parte del proceso. En cuanto sepa que un despacho está retrasado, llámalo para informarle y dale la fecha estimada de llegada.



## 11 SUMÉRJETE EN SU CULTURA

Aprende todo lo que puedas de tus clientes, de su cultura empresarial, de la filosofía que guía su negocio, de sus valores y principios. Aprende de la ciudad donde están ubicados, sus costumbres, su culinaria, su historia, su música y su gente. Entre menos comercial hagas la relación, más se conectarán las personas y permanecerán como clientes.

## 12 INNOVA

Ofrece siempre nuevas herramientas, nuevas soluciones. Hazle saber a tus clientes que tienes una empresa dinámica que se adapta a los cambios.



13

## NUNCA DEJES QUE SE VAYA ENOJADO

Existe una teoría que afirma que “un cliente feliz se lo dirá a una o dos personas, y uno infeliz se lo hará saber a 10 personas”. Dale la oportunidad de expresar su malestar, demuestra preocupación por ayudarlo y entrega soluciones inmediatas como la reposición del producto o un descuento en su próxima compra.



14

## CUIDA TU IMAGEN

Una de las claves del éxito de cualquier empresa está en su imagen. Diseña un logotipo y un slogan atractivos y fáciles de recordar. También, trabaja en tu imagen interna, con tus empleados y colaboradores, y en la externa, con la sociedad y el medio ambiente. Por eso, además de tener una imagen física atractiva, debes lograr que la percepción sobre tu empresa sea positiva.



15

## DI “GRACIAS”

Suena obvio, pero considera esto: ¿Cuándo fue la última vez que recibiste una nota de agradecimiento de una empresa con la que hiciste negocios? Esta sencilla estrategia puede provocar un verdadero impacto y dice mucho sobre tu empresa y el valor que pones a tus clientes.

**brank**  
marcas con alma y voz

[hablemos@brank.co](mailto:hablemos@brank.co)  
[sprada@brank.co](mailto:sprada@brank.co)

[www.brank.co](http://www.brank.co)

