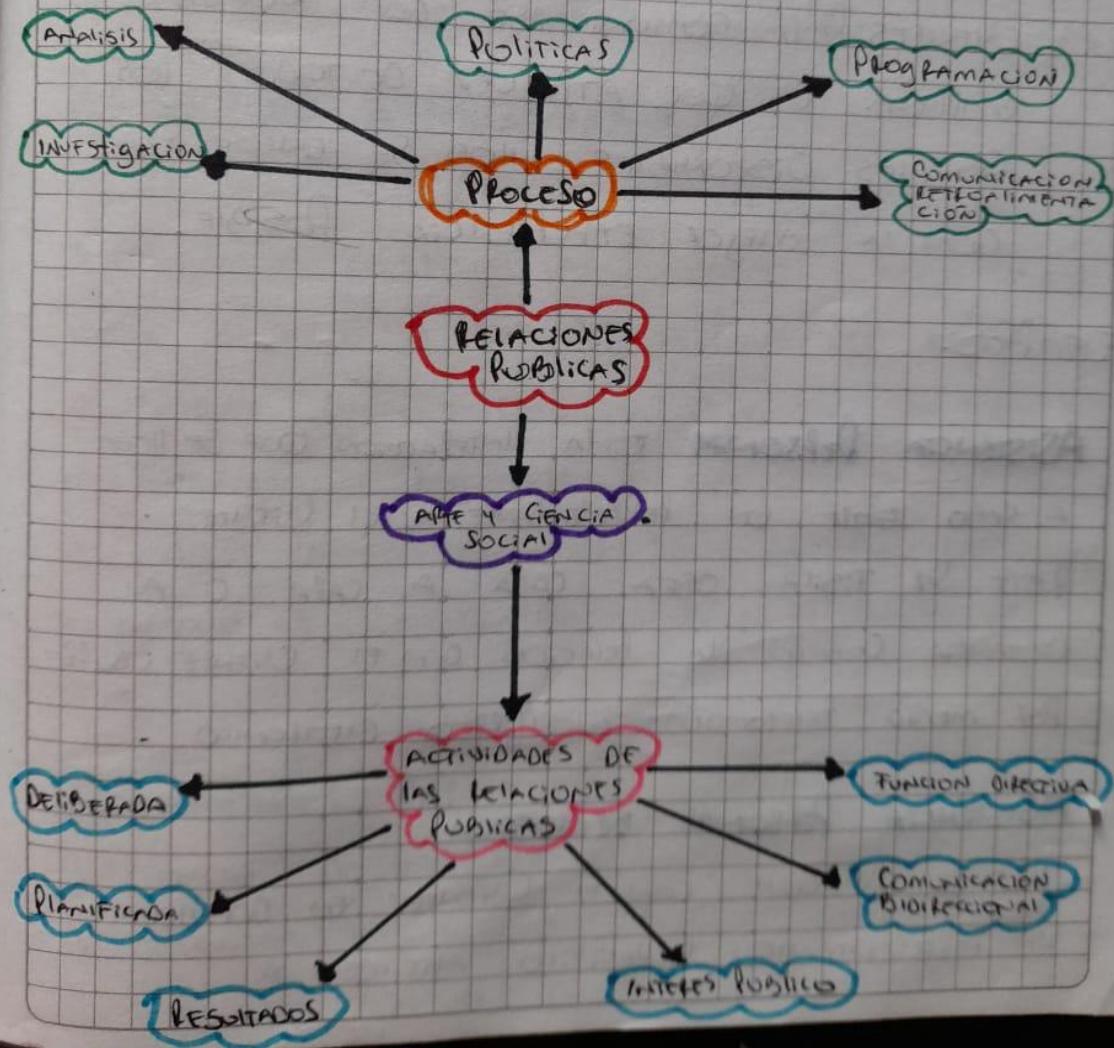


GUÍA # 7.

"RELACIONES CON LOS CLIENTES"



ACTIVIDAD

1) CUALES SON LOS TIPOS DE RELACION CON EL CLIENTE?

R1. LA RELACION CON EL CLIENTE VA MAS ALLA DE OFRECER CIENTOS DE POSIBILIDADES A LOS CLIENTES PARA COMUNICARSE CON NUESTRA EMPRESA. ES QUE ATRAVES DE TODOS LOS CANALES DISPONIBLES ELLOS SE ENCUENTREN CON LA MEJOR EXPERIENCIA POSIBLE.

EJEMPLOS:

ASISTENCIA PERSONAL: ES LA INTERACCION QUE SE LLEVA A CABO ENTRE UN REPRESENTANTE Y EL CLIENTE. PUEDE SER FISICA OSEA CARA A CARA O A DISTANCIA CUANDO LA RELACION CON EL CLIENTE OCURRE POR MEDIO TELEFONO O CORREO ELECTRONICO.

ASISTENCIA PERSONAL EXCLUSIVA

TIPO DE RELACION CON EL CLIENTE EN DONDE UN REPRESENTANTE ESPECIFICO ATIENDE A

DETERMINADO CLIENTE DURANTE TODO SU VIAJE
DE COMPRA.

AutoServicio: LA EMPRESA NO MANTIENE UNA
RELACION DIRECTA CON LOS CLIENTES PERO OFRECE
LOS RECURSOS NECESARIOS PARA QUE LOS USUARIOS
DE FORMA AUTONOMA PUEDAN ENTENDER SUS NECESIDADES.

Por Servicios Automatizados:

ES EL RESULTADO DE LA INTEGRACION DE LA
INTELIGENCIA ARTIFICIAL AL MERCADO. EN ESTOS CASOS
PUDE HABER O NO UN REPRESENTANTE DE ATENCION
AL CLIENTE CUYA INTERACCION DEPENDERA DEL TIPO
DE INFORMACION REQUERIDA POR EL CLIENTE.

EL 49% DE LOS CLIENTES QUE QUIEREN CHEQUEAR
EL ESTADO DE SU COMPRA LO HACE A TRAVES DE
CHAT.

Comunidades: VARIAS MARCAS HAN VISTO EL GRAN
DIFERENCIAL DE INTEGRAR A SUS USUARIOS A TRAVES
DE DIFERENTES TECNOLOGIAS CREADAS COMUNIDADES
EN COMUN ADemas DE REPRESENTAR UNA

VENTAJA COMPETITIVA EN EL MERCADO, PUES LES
PERMITE A LAS MARCAS CONOCER DE PRIMERA
MANO LA OPINION DE SUS CLIENTES, TAMBIEN ES
UNA OPTIMA OPORTUNIDAD DE INTERCAMBIO DE
CONOCIMIENTO, UTIL PARA PERSONAS Y EMPRESAS.

Creacion Colectiva:

DE LA MANO DE LAS COMUNIDADES, OTRO TIPO
DE RELACION CON EL CLIENTE SURGIO A TRAVES DE
PLATAFORMAS DIGITALES COMO YOUTUBE, LA UEN
PRINCIPAL ES QUE A TRAVES DE LA CREACION
VOLUNTARIA DE VIDEOS Y COMENTARIOS, SE TIEN
NUEVAS REDES DE CONOCIMIENTO QUE ADECUADAMENTE
GESTIONADAS, LE PUEDEN PERMITIR A LAS EMPRESAS
SEGMENTAR A SUS TIPOS DE CLIENTES PARA OTORGARLES
UNA MEJOR EXPERIENCIA.

2) ¿CÓMO SON LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES?

R1. LA RELACION CON EL CLIENTE DEFINE COMO VAS A ATRAER, PRESERVAR E INCREMENTAR TU CARTERA DE CLIENTES. EL VINCULO CON LOS CLIENTES SE FUNDAMENTA SOBRE UN CANAL ESPECIFICO, ASI COMO PREVIAMENTE DEBES IDENTIFICAR LOS SEGMENTOS DE CLIENTES Y CANALES.

• PARA LOGRAR EFECTIVAS RELACIONES CON LOS CLIENTES, DEBES CONOCER AL DETALLE LAS ESPECIFICACIONES DE LOS DISTINTOS SEGMENTOS DE CLIENTES Y COMO SE VEN ATRAIDOS POR TU PROPUESTA DE VALOR. NECESITAS TENER CLARO EL EFECTO QUE QUIERES GENERAR EN EL MERCADO. PUEDE SER APORTAR UN VALOR AGREGADO AL NEGOCIO, POTENCIAR UNA NUEVA MARCA O AÑADIR PRESTIGIO A UNA EMPRESA.

3) QUE ACTIVIDADES REQUIEREN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

R1 Hoy las empresas deben construir mecanismos de comunicación que permitan conocer las opiniones de sus consumidores lo antes posible para poder mejorar su experiencia.

CONTACTA A TUS CLIENTES A DONDE ESTEN.

Hoy los clientes necesitan sentir que te pueden contactar de manera inmediata. Desde el uso de las redes sociales has la implementación de aplicaciones móviles para dar respuesta de manera inmediata.

A) Como debe ser la relación con los clientes de una empresa?

R1 El marketing relacional nos ayuda a conseguir esa confianza del cliente a largo plazo.

CONOCER MEJOR A NUESTRO CLIENTE POR MEDIO DE HERRAMIENTAS COMO CEM (CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT) O DE DIGITAL ANALYTICS, NOS DARA UNA VISION DEL COMPORTAMIENTO DEL USUARIO, ESTO VA MAS ALLA DE UN NUMERO ANALISIS BASADO EN DATOS, AQUÍ ES DONDE EL PAPEL ANALISTA TOMA ESPECIAL IMPORTANCIA.

- SATISFACION DEL CLIENTE: EL CONOCIMIENTO DEL TIPO DE CLIENTE Y SUS NECESIDADES NOS PERMITIRA DAR UN SERVICIO ADECUADO Y PERSONALIZADO PARA CADA GRUPO DE CLIENTES.

- CREAR UNA RELACION A LARGO PLAZO
LAS RELACIONES DURADERAS SOLO SE CONSIGUEN SI EXISTE UNA BUENA COMUNICACION ENTRE AMBAS PARTES, SIENDO ESTA FLUIDA Y DURADERA

5) Continuar el concepto de la importancia de las relaciones con los clientes

Campañas
de marketing

Gestión del
conocimiento

Gestión
Equipos

CRM

Gestión
Online de
empresa

Mejorar
ventas

Gestión
de proyectos

- El CRM es un sistema que permite el acceso a información para las corporaciones de marketing, las ventas, el servicio al cliente, investigación y desarrollo para el cumplimiento.

Se trata de un modelo de gestión estrategia de negocio o concepto enfocado

EN LA RETENCION, FIDELIZACION DE TUS CLIENTES:

CON:

