

A woman with dark curly hair and a black t-shirt is peeling a layer of yellow paper from a wall. She is smiling and pointing her finger towards the text on the right. The background is a solid yellow color.

FIDELIZACIÓN CON LOS CLIENTES

FIDELIZACIÓN CON LOS CLIENTES

El **motivo** del que el cliente repita la compra no debe estar basado en los costos de cambio sino **en una actitud favorable del cliente hacia la emprendimiento.**

La fidelización supone para el negocio **diversas ventajas**, pues los clientes fieles suelen convertirse en prescriptores. Las empresas pueden aumentar sus beneficios entre un 25 % y un 85% si consiguen reducir en un 5% la pérdida de clientes.



FIDELIZACIÓN CON LOS CLIENTES



TREBOL DE FIDELIZACIÓN

Servicio

Está formado por tres conceptos que son imprescindibles en todo esfuerzo eficaz de fidelización:

- Cultura orientada al cliente
- Calidad del servicio al cliente
- Estrategia relacional.

Privilegios: Modelos de identificación de clientes clave, fundamentales desde el punto de vista del resultado económico en el corto, medio y largo plazo.

Comunicación: establecer vínculos emocionales con los clientes, es decir que en base a la comunicación el cliente se siente entendido, resolver sus problemas.

Marketing interno: Que genere el agrado de sus allegados, siempre poniendo como base sus necesidades.

Puntos y descuentos: la personalización del servicio y descuentos en base a información de clientes.

