

Curso Customer Experience.

Módulo 3 – Implementando estrategias.

Beneficios de la satisfacción del cliente.

- Evita la pérdida de clientes. Recuerda esto: la mayoría de los clientes no abandona tu marca o negocio por los precios, sino por un mal servicio al cliente. Al trabajar la satisfacción y hacer un seguimiento podrás hacer mejoras en la calidad de la experiencia que ofreces.
- Es un indicador de la intención de compra. Al medir el grado de satisfacción podrás intuir cómo es la experiencia de compra y saber cuáles son las probabilidades de que un cliente haga una compra a futuro.
- Incrementa el ciclo de vida del cliente. Cuando los clientes están satisfechos regresan una y otra vez a comprar. Esto no solo mejora las ganancias del negocio, sino que además aumenta el ciclo de vida del cliente y por tanto la rentabilidad a largo plazo.
- Genera referencias positivas. Los consumidores satisfechos recomiendan una marca o empresa a sus amigos, familiares o

colegas. En cambio, si no lo están, también lo contarán, pero no será beneficioso para tu negocio.

- **Mejora la reputación y la imagen de la marca.** Medir la satisfacción de las necesidades del cliente es importante, pero de nada sirve si no implementas acciones para mejorarla. Si ya has recopilado datos, te ofrezco algunas recomendaciones para mejorar el número de clientes satisfechos.
- **Concéntrate en las áreas con problemas.** La voz del cliente, o Voice of Customer (VOC), es una de las mejores estrategias para conocer la satisfacción del cliente, pues es un enfoque basado en la escucha constante a través de encuestas. Con este tipo de estrategia es posible conocer su percepción sobre la experiencia ofrecida por la empresa. Si implementas un programa de voz del cliente para sistematizar el proceso de escucha tendrás una mejor visión de lo que está pasando en tu negocio y podrás determinar dónde es probable que surjan problemas dentro de la experiencia del cliente. De esta manera podrás concentrarte en esas áreas problemáticas para iniciar acciones que te permitan mejorar la satisfacción de los clientes.
- **Identifica los elementos que impulsan la satisfacción.**
Los factores que influyen en la satisfacción de las necesidades son muchos. Estos van desde el servicio al cliente y el servicio de entrega hasta la calidad del producto o servicio. Sin embargo, en cada negocio

existen elementos clave que impulsan la satisfacción. Puede ser que los clientes de un tipo de negocio les importe más la rapidez de la entrega y que otros prioricen la atención telefónica. En cualquier caso, la clave está en que identifiques cuáles son los impulsores de la satisfacción en tu negocio. Si descubres qué elementos son los más importantes para tus clientes, podrás invertir en mejoras en esas áreas para incrementar su satisfacción.

- **Cierra el círculo con clientes insatisfechos.**

Medir la satisfacción del cliente no solo es importante para corregir los errores que están provocando su insatisfacción. También lo es para recuperar esos clientes que estás a punto de perder. Puede que no lo sepas y que te parezca contradictorio, pero un cliente insatisfecho puede convertirse en un gran promotor de tu negocio si te comunicas adecuadamente con él. Ponte en contacto con los usuarios insatisfechos cuando expresen sus inquietudes. Si escuchas su problema y además lo corriges podrás crear un vínculo positivo con ellos. Así, en lugar de un recuerdo decepcionante, se quedarán con una buena imagen de tu negocio.

- **Si tienes empleados, también prioriza su experiencia como algo fundamental para tu marca o empresa.**

Quizá te estés preguntando qué tiene que ver la experiencia de los empleados en la satisfacción del cliente. En realidad, tiene mucho que ver, ya que el personal es el que está en contacto directo con el consumidor en todo momento. Un trabajador feliz es más productivo y,

además, está más dispuesto a ofrecer un buen servicio. Por el contrario, un empleado insatisfecho con su trabajo difícilmente podrá atender bien a tus clientes. Por ello, si tu objetivo es mejorar su satisfacción, debes empezar por optimizar la experiencia de los empleados. Puedes hacerlo a través del reconocimiento laboral, pues a todas las personas les gusta sentirse valoradas y apreciadas en su lugar de trabajo.

