

# Servicio posventa: qué es, cómo implementarlo con éxito y ejemplos

---

La estrategia de muchas compañías hoy en día es hacer todo lo posible por encontrar nuevos clientes. Sus anuncios pagados en redes sociales y buscadores solo están dirigidos a ellos. Si bien una empresa tendría muchas dificultades para sobrevivir sin conseguir nuevos clientes y crecer, lo cierto es que este tipo de estrategia está incompleta.

Como negocio, has llegado a donde estás gracias a los clientes que ya tienes, no a los que tendrás. Por ello es importante mantener y fidelizar a tus seguidores actuales para enamorarlos diariamente y conservarlos. Toma en consideración que lograr un cliente nuevo es 16 veces más difícil que venderle a un cliente que ya te ha comprado. La mejor manera de lograr esto es con el servicio posventa.

## **Índice de contenidos**

1. Qué es el servicio posventa
2. La importancia del servicio posventa
3. Tipos de servicio posventa
4. Las 6 fases del servicio posventa
5. Consejos para el servicio posventa
6. Estrategias posventa
7. Cómo implementar el servicio posventa en tu empresa
8. Ejemplos de servicio posventa
9. Cómo HubSpot puede ayudarte a brindar un gran servicio posventa

**PLANTILLAS GRATIS**

---

## Qué es el servicio de posventa

Es la oferta de una buena atención al cliente aun después de la etapa de venta. Tiene el propósito de mantener una excelente relación con el cliente y es tan importante como ofrecer buena atención antes y durante la venta.

Contrario a la creencia de muchos, el objetivo de la venta no se acaba al momento de cerrar el trato, sino que incluso puede durar mucho tiempo después de que se concretó la compra del producto o servicio.

---

La importancia del servicio posventa

Actualmente los clientes tienen tantas opciones que, a pesar de que te hayan elegido una vez, eso no garantiza que se quedarán contigo.

El servicio posventa busca cambiar esto al fidelizar a los clientes de una sola venta y convertirlos en clientes continuos. Además, el servicio posventa ayuda a que:

- El cliente no perciba a tu negocio como una empresa sin rostro, sino que se humaniza por medio de la atención al cliente.
- Los consumidores se den cuenta de que te preocupas por ellos, que buscas su satisfacción y valoras su opinión.
- Los clientes estarán tan contentos con tu atención que te recomendarán con sus conocidos (considera que la mayoría de los consumidores confía en las recomendaciones antes de comprar un producto).
- Cuando estés al tanto de cómo reaccionan tus clientes a tu producto o servicio, sabrás si estás satisfaciendo sus necesidades o si hay algo que debas mejorar.

## Tipos de servicio posventa

1. Gestión de compras
2. Garantías
3. Soporte técnico
4. Feedback
5. Descuentos y promociones
6. Devoluciones

1. Gestión de compras

Este servicio de posventa es uno de los más importantes, ya que permite generar confianza entre los consumidores desde la primera compra. Seguramente el cliente tuvo un proceso de decisión antes de adquirir tu producto y una manera de agradecer su preferencia es a través del seguimiento de compra.

En el caso de que el producto lo haya adquirido en línea es importante enviarle notificaciones sobre los avances en el envío y el momento de la entrega. De esta forma los clientes se sentirán confiados en la decisión de compra, y es muy probable que recomienden tu marca con familiares y amigos.

## 2. Garantías

Este es uno de los tipos de servicio de posventa más conocidos, ya que muchas empresas ofrecen garantías de sus productos; algunas incluyen desde reparación hasta reposición total del producto. Cada compañía tiene políticas diferentes para este servicio, incluso algunas tienen un servicio extendido, que los clientes pueden contratar para adquirir mayores beneficios. Sin duda, este servicio de posventa es uno de los factores de decisión más importantes para fidelizar clientes.

## 3. Soporte técnico

Algunas empresas cuentan con el servicio de soporte técnico en línea, que permite a los clientes realizar cualquier consulta relacionada con sus productos, ya sea para solucionar algún problema o para solicitar información. Este tipo de servicio de posventa es muy eficaz para mejorar la satisfacción del cliente.

## 4. Feedback

Los comentarios de los clientes son clave para potenciar la confianza. Los más comunes son a través de encuestas que los clientes responden en línea sobre los productos que adquirieron. De esta forma las empresas obtienen un feedback sincero, que les sirve tanto para adquirir nuevos clientes como para optimizar sus productos y servicios a futuro.

## 5. Descuentos y promociones

Es vital que, una vez que los clientes han comprado tus productos, te mantengas en contacto con ellos. Ya sea que tengas nuevos productos u ofertas especiales, es importante que se los comuniques de manera directa y personalizada a través de correos electrónicos, llamadas o mensajes de texto. Con esto, tus clientes sabrán que siguen siendo importantes para ti y que los consideras especiales porque les estás otorgando descuentos y promociones que no deben perderse.

## 6. Devoluciones

Muchas veces los clientes tienen la necesidad de devolver el producto que compraron por diversas razones. Es importante que la gestión de devoluciones sea ágil. Por ello es necesario contar con términos y condiciones claras que especifiquen la forma en que los clientes pueden realizar sus devoluciones, de modo que queden satisfechos con este servicio.

## Las 6 fases del servicio posventa

Un servicio posventa exitoso tiene una estructura muy similar a las fases de una venta. Conócela a continuación:

### 1. Conoce al cliente

Es importante que sepas quién es tu cliente para ofrecer el mejor servicio posventa. Esto implica conocer su nombre y tener medios de contacto (uno como mínimo, ya sea su correo o teléfono). Si tienes la posibilidad de hacerlo, recolecta otros datos que te ayuden a entender qué tipo de persona es para adecuar la comunicación de manera más eficaz.

### 2. Entra en contacto

Esto puede ser de dos formas, ya sea que contactes al cliente para ofrecer el servicio posventa o que el cliente se acerque a ti.

### 3. Determina el servicio posventa que necesita

Si fuiste tú el que estableció contacto con el cliente, entonces esta es la última fase, ya que generalmente implica enviar al cliente correos con cierta periodicidad o hacer llamadas de seguimiento. Si el cliente fue quien inició el contacto por alguna causa negativa, necesitarás analizar lo que sucede y seguir con las siguientes fases.

### 4. Dialoga

Esta fase ocurre cuando el cliente tuvo algún problema, por lo que es importante establecer un diálogo y gestionar las quejas o reclamaciones de manera eficaz.

5. Cierra

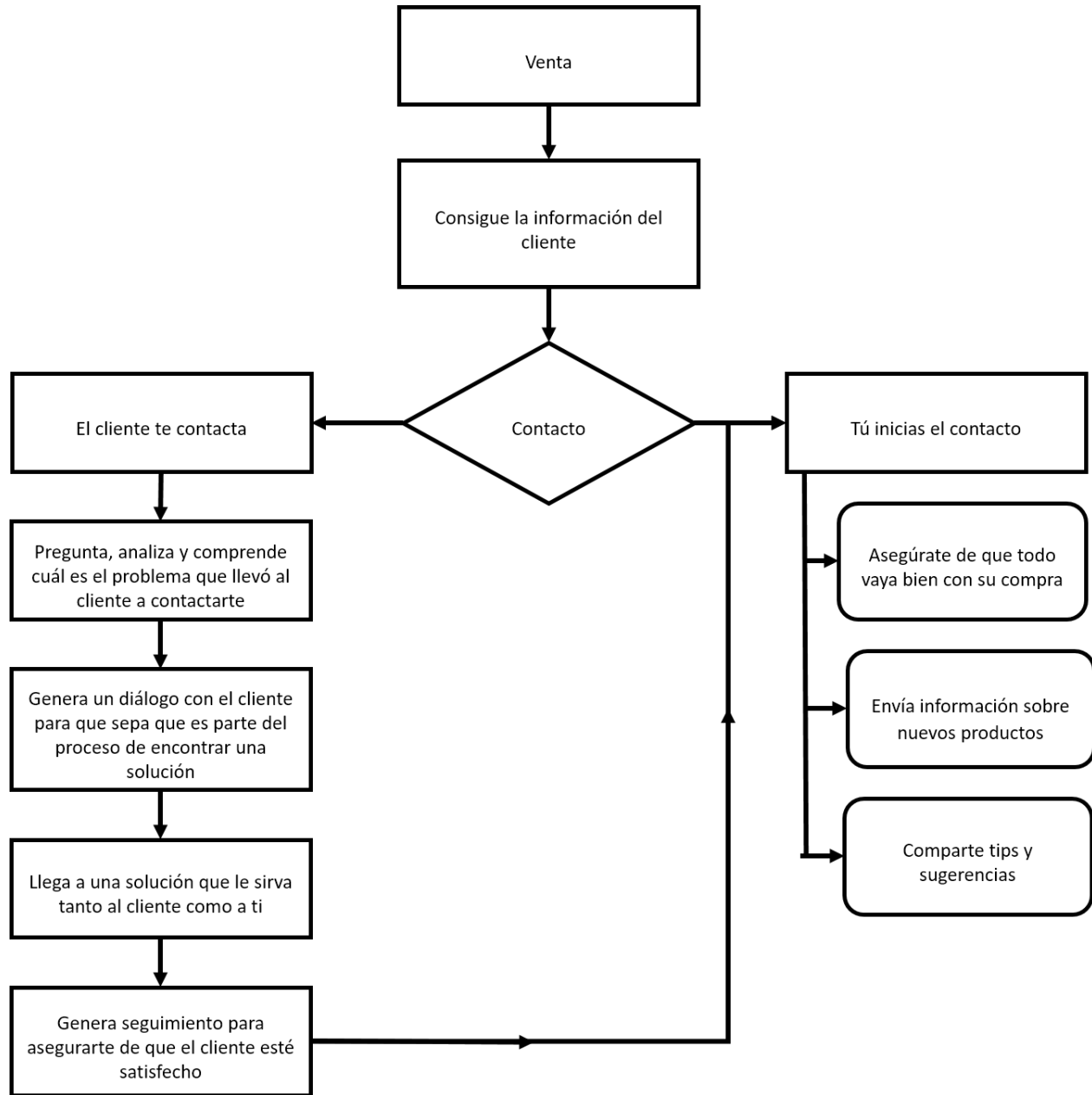
Ofrece una solución al problema y dale un cierre positivo a la situación.

6. Brinda seguimiento

Vuelve a establecer contacto con el cliente para confirmar que todo sigue en orden, incluso después de la solución que le ofreciste.

***Diagrama de flujo del servicio posventa***

A continuación te compartimos un diagrama de flujo que te ayudará a entender mejor el proceso del servicio posventa y para que puedas aplicarlo a tu empresa.



## Consejos para el servicio posventa

A continuación, te compartimos algunos consejos que te ayudarán a tener la mejor estrategia para que tus clientes se enamoren de tu marca.

1. No ofrezcas este servicio solo por dinero

Los clientes son muy perceptivos, y si notan que intentas ayudarlos para vender más; esto será como si no tuvieras servicio posventa. Lo que te debe impulsar es lograr la satisfacción del cliente.

2. Demuestra que estás agradecido de que el cliente te eligiera sobre la competencia

Puedes ofrecer algún descuento o promoción para lograrlo.

3. Siempre escucha con atención

No importa si no estás de acuerdo con las opiniones del cliente; sé respetuoso y tómalas en cuenta.

4. No olvides poner atención en las necesidades y sugerencias

Aunque sea complejo, analiza el feedback del cliente para mejorar tus productos y adaptarlos mejor a las necesidades de tu público objetivo.

5. Ofrece un servicio posventa en todas partes

Brinda atención al cliente en todas las plataformas que puedas, ya sea en tu local, por correo electrónico, por teléfono o redes sociales. Cuantas más opciones tenga el cliente, más te lo agradecerá.

6. Sé honesto en todo momento

Nunca ofrezcas promociones o descuentos que no estás dispuesto a respetar. Esto será peor que no ofrecer servicio posventa y dañará tu marca.

7. Capacitación

Entrena a tu equipo de venta y demás trabajadores que estén en contacto con los clientes para que sepan qué hacer y cómo comportarse durante todo el proceso.

## **Estrategias posventa**

Si estás buscando implementar alguna estrategia de posventa y fidelización en tu empresa es importante conocer a tus clientes para que funcione. Observa y entiende sus necesidades y la forma en la que interactúan con tu

marca. Con esto podrás tener una idea del valor que tienen para tu negocio y qué tanto seguimiento hay que hacer luego de su compra.

Una vez que tienes esta información, es momento de generar las mejores estrategias. A continuación te mencionamos las más comunes.

#### Email marketing

Los emails posventa son una forma de fidelizar clientes a través de una estrategia de comunicación directa. Con ella puedes ofrecer descuentos y promociones especiales, así como contenido de valor que haga que los clientes te tengan presente y continúen adquiriendo tus productos.

#### Servicio a cliente excepcional

La experiencia del cliente es importante para cualquier negocio y por eso es importante ofrecer el mejor servicio al cliente en todo momento. Esto permitirá a los clientes solucionar sus problemas de forma rápida y conseguirás establecer relaciones de confianza más sólidas.

#### Crea una comunidad

Ofrece a tus clientes la posibilidad de ser parte de una comunidad. Crea un foro (ya sea a través de redes sociales o un sitio web específico), en donde los clientes puedan compartir sus experiencias con tus productos. Es importante que reconozcas su participación en este medio como parte de una comunidad. Utiliza sus comentarios para mejorar tu servicio al cliente y tus productos.

## Cómo implementar el servicio de posventa en tu empresa

1. Gestiona adecuadamente el cierre de venta.
2. Cuida los envíos y devoluciones.
3. Contacta al cliente y solicita feedback.
4. Envía información, sugerencias y nuevos lanzamientos.
5. Asegúrate de ofrecer mantenimiento.



### 1. Gestiona adecuadamente el cierre de venta

La atención al cliente posventa empieza en el momento en el que se hace la venta. Hay dos cosas que debes hacer: obtener los datos de tu cliente (ya sea teléfono o correo electrónico) para establecer una comunicación, y asegurarte de que el cliente sepa a dónde comunicarse contigo si tiene algún problema con el producto o servicio que adquirió.

### 2. Cuida los envíos y devoluciones

En muchos casos, tras la venta también hay un envío. Parte del servicio posventa es garantizar que este sea de calidad y que llegue seguro y a tiempo.

Como ya mencionamos, las devoluciones se encuentran en la misma categoría, ya que debes ofrecer una buena experiencia, incluso cuando un cliente necesite hacer una devolución.

### 3. Contacta al cliente y solicita feedback

Este paso implica hacer un seguimiento para agradecerle al cliente su compra o asegurarte de que esté en orden todo lo relacionado con tu producto o servicio.

Debes estar abierto a opiniones positivas y negativas. Si hubo algún problema, este contacto deberá extenderse para informar al cliente que su queja está siendo gestionada e informarle en cuanto se solucione.

### 4. Envía información, sugerencias y nuevos lanzamientos

Puedes completar esto ayudándote del servicio de mailing. Recuerda que para que tu cliente no sienta uno más, debes personalizar la comunicación (esto puede ser al agregar su nombre o mandarle información que vaya de acuerdo con sus intereses).

La información que envíes puede ser sobre:

- Tips y sugerencias para que disfrute aún más tu producto o servicio.
- Información sobre otros productos que podrían interesarle.
- Noticias sobre nuevos lanzamientos (incluso podrías ofrecer acceso anticipado a estos lanzamientos a ciertos clientes).

Recuerda que debes enviar pocos correos y siempre debes ofrecer la opción de eliminar la suscripción. El servicio de mailing invasivo puede hacer más daño que un bien.

#### 5. Asegúrate de ofrecer mantenimiento

El cliente que sufre un percance relacionado con lo que vendiste, espera asesoría y mantenimiento para solucionar su problema. Esto ayudará a que los clientes se sientan más respaldados.

## 10 ejemplos de servicio posventa

Existen cientos de historias de clientes que se han enamorado de una marca, no por la calidad de los productos o servicios, sino por la calidad de la atención al cliente posventa.

A continuación te compartimos algunos ejemplos que te ayudarán a convertir tu servicio posventa en uno excepcional.

#### 1. Servicio de posventa de Amazon

Cuando se hace una compra en Amazon se establece una fecha de entrega del producto. Algunas veces, cuando el paquete llega a su destino, puede suceder que el cliente no se encuentre en casa; en este caso, Amazon tiene un servicio de posventa: envía un correo electrónico al cliente para informarle que no se ha podido entregar el producto.

En caso de que el transportista haya entregado el paquete a alguien, ya sea el vecino o el portero del edificio, entonces Amazon envía el correo electrónico al cliente informándole que el paquete ha sido entregado. Si por alguna razón el cliente quiere saber quién recibió el paquete, entonces puede entrar al sitio de Amazon y contactar a servicio al cliente para solicitar esa información.

El servicio de posventa de Amazon va más allá, ya que por lo regular los transportistas tienen el teléfono del cliente para comunicarse con él y saber si se encuentra en casa; si no hay nadie en la dirección en el momento de la entrega, dejan el paquete en una ubicación segura autorizada por el cliente. Amazon también cuenta con un chat de mensajería de servicio al cliente que soluciona rápidamente cualquier problema.



[<< Descarga gratis las plantillas que te ayudarán a poner tus clientes en primer lugar >>](#)

### ***Características del servicio posventa de Amazon***

- Seguimiento oportuno
- Información en tiempo real
- Agilidad en el proceso
- Solución ante eventualidades

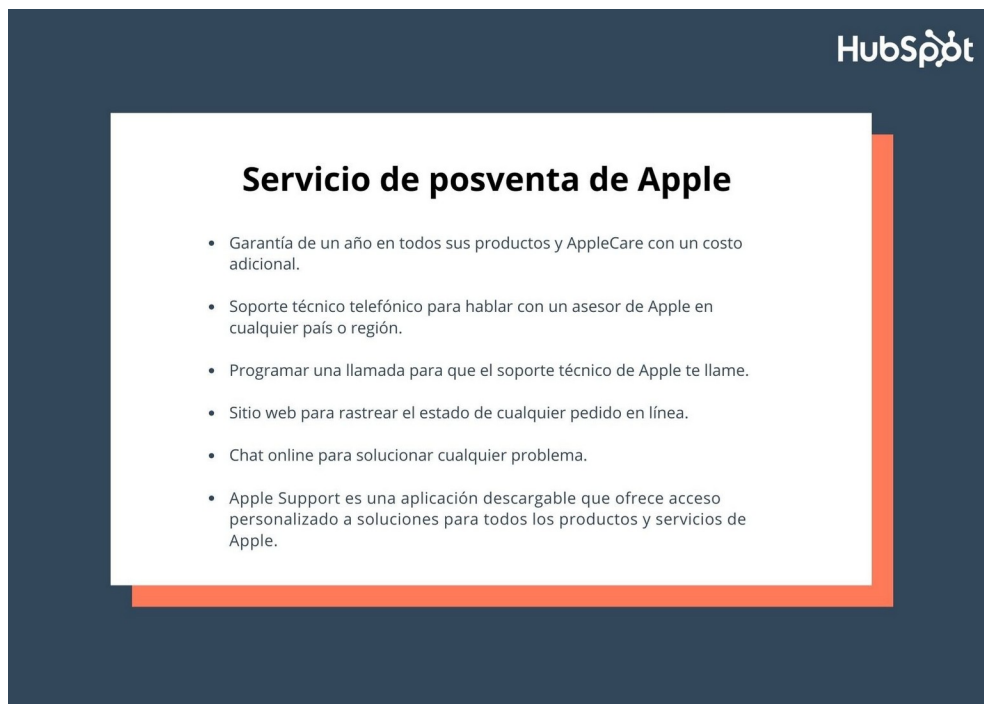
### ***¿Qué puedes hacer para brindar este tipo de servicio posventa?***

Es importante que tengas bien definidos tus procesos de venta para que sepas cómo ayudar a tus clientes. Anticípate a sus necesidades para tener soluciones a la medida. Otra actividad clave es mantenerlos informados para darles visibilidad sobre su compra.

## 2. Servicio posventa de Apple

Apple es otra marca que suele contar con un excelente servicio de atención posventa; por ejemplo, todos sus productos tienen una garantía de un año a partir de la fecha en que fueron adquiridos. En caso de que un cliente reporte un problema con alguno de ellos durante este periodo puede hacer aplicar esta garantía. Adicionalmente, Apple ofrece AppleCare, que es una extensión de garantía con un costo adicional.

Además, esta marca ofrece diferentes canales de comunicación del servicio al cliente. Uno es a través de llamadas telefónicas con el servicio técnico de Apple para que el cliente pueda programar que le hagan una llamada en un momento específico o simplemente dejar su información para comunicarse más tarde con ellos. Asimismo, cuenta con sitio online para rastrear pedidos, chat en línea y una aplicación descargable con acceso personalizado a diferentes soluciones para todos los productos y servicios de Apple.



HubSpot

### Servicio de posventa de Apple

- Garantía de un año en todos sus productos y AppleCare con un costo adicional.
- Soporte técnico telefónico para hablar con un asesor de Apple en cualquier país o región.
- Programar una llamada para que el soporte técnico de Apple te llame.
- Sitio web para rastrear el estado de cualquier pedido en línea.
- Chat online para solucionar cualquier problema.
- Apple Support es una aplicación descargable que ofrece acceso personalizado a soluciones para todos los productos y servicios de Apple.

### ***Características del servicio posventa de Apple***

- Soporte potente
- Respeto al usuario

- Multicanalidad
- Fuentes de información
- Eficiencia

### ***¿Qué puedes hacer para brindar este tipo de servicio posventa?***

Según sea el giro de tu negocio es importante que brindes diferentes formas de comunicación y que haya el mismo nivel de atención en cada uno de estos puntos. Otro aspecto fundamental es que definas una política clara y honesta de tus garantías.

#### 3. Servicio posventa de Ecofiltro

Ecofiltro es una empresa mexicana que cuenta con servicio de posventa de garantía en todos sus productos. Esta garantía de satisfacción tiene vigencia de siete días después de que el cliente adquirió el producto; en caso de que no esté satisfecho, el cliente puede solicitar la devolución total del costo de la mercancía.

Otro servicio de posventa de esta compañía es la asistencia online. Los clientes pueden acceder a ella a través de su sitio web, ya sea para rastrear sus pedidos o reportar algún problema con sus productos; además cuenta también con servicio telefónico y mensajería de WhatsApp.

Otro servicio de posventa es que los productos de Ecofiltro cuentan con un manual de uso digital, que está disponible en su sitio web para descargarlo de manera gratuita.

Que los clientes puedan expresar sus opiniones es uno de los tipos de servicio de posventa más comunes y mejor apreciados por los consumidores. Permite que las empresas mejoren sus servicios o productos y consigan más clientes; además, si las opiniones son positivas ayudan a las empresas a impulsar sus ventas. Ecofiltro obtiene estas opiniones a través de una breve encuesta que envía por correo electrónico a los clientes, una vez que han recibido su producto. El objetivo de esta estrategia de posventa es aprovechar el entusiasmo por su nueva adquisición para que el cliente proporcione una opinión honesta y positiva.

## Servicio de posventa de Ecofiltro

- Garantía de satisfacción tiene una vigencia de 7 días.
- Servicio de Asistencia telefónica y a través de WhatsApp.
- Manual de uso en línea descargable.
- Encuesta de satisfacción.

### ***Características del servicio posventa de Ecofiltro***

- Asistencia eficiente
- Capacidad de respuesta
- Servicio técnico especializado
- Calidad

### ***¿Qué puedes hacer para brindar este tipo de servicio posventa?***

Este tipo de servicio es adecuado cuando tu oferta tiene que ver con aspectos especializados o técnicos, por lo que debes procurar que el soporte sea de alto nivel. Otra lección que vemos con este ejemplo es verificar que tengas buenos canales en línea para brindar dicha asistencia.

#### 4. Servicio posventa de Envía Flores

Envía Flores es un negocio online de envío de flores y regalos en México, y su servicio de posventa, como cualquier otro, busca fidelizar a los clientes y mantenerlos motivados para realizar nuevas compras. Este negocio tiene una estrategia de email marketing: envía correos electrónicos a todos sus clientes para ofrecer promociones y descuentos exclusivos en ocasiones especiales; la comunicación en estos correos es directa y personalizada.

Otro de sus servicios de posventa es el seguimiento de su pedido, ya que desde que el cliente hace la compra (previamente el cliente eligió una hora para asegurar que la mensajería lo encontrará) y hasta que el pedido es entregado se le envían correos electrónicos para informarle sobre el estado de su pedido: la elaboración, la ruta de entrega y el momento en que es recibido.

En caso de que exista algún problema con el pedido, el sitio web cuenta con chat online para que se contacte a los representantes del servicio al cliente; además, un número gratuito para que los clientes puedan comunicarse.

## Servicio de posventa de Envía Flores

- Email marketing con descuentos y promociones especiales para sus clientes.
- Servicio de Asistencia telefónica y a través de WhatsApp.
- Chat online con representantes de servicio al cliente.
- Número gratuito para informes o aclaraciones.

### ***Características del servicio posventa de Envía Flores***

- Enfoque en la fidelización del cliente
- Oportuno
- Diverso
- Orientación efectiva

### ***¿Qué puedes hacer para brindar este tipo de servicio posventa?***

Enfócate en el seguimiento de tus clientes. Ten muy claro que la venta no es el final del recorrido y sigue acompañando a tus clientes. Además aprovecha a enviar promociones y novedades para impulsarlos a comprar otra vez.




## 5. Servicio posventa de IKEA

La situación de la pandemia en el año 2020 trajo consigo muchos retos para el comercio. Por eso en este periodo IKEA creó el servicio de venta telefónica y un outlet online para que sus clientes accedieran a sus productos durante esta difícil situación. Dentro de sus servicios de posventa más destacables, está la garantía de devolución más amplia del mercado: 365 días; esto significa un gran valor agregado a la confianza de sus consumidores.

El lenguaje que utilizan para esta política de devolución es muy amigable, ya que aseguran que en IKEA cualquier cliente puede cambiar de opinión, ya que si bien sus productos enamoran, no siempre se acierta a la primera. Otro de sus servicios de posventa más conocidos es la instalación de sus artículos. El precio de este servicio varía en función del producto. Además cuenta con un club llamado IKEA family, con acceso gratuito, en donde los clientes tienen disponibilidad a ofertas y descuentos exclusivos, actividades y talleres gratuitos, café gratis en cada visita a sus tiendas físicas y hasta regalos de cumpleaños.

Otro servicio de posventa, como parte de sus valores de sostenibilidad, es el servicio de recompra y reventa de los muebles que sus clientes ya no necesitan, para darles una segunda vida.



**Servicio de posventa de IKEA**

- Política de devolución de 365 días.
- Instalación de artículos con costo adicional.
- Club IKEA family gratuito con ofertas exclusivas.
- Servicio de recompra y reventa de muebles IKEA.

### ***Características del servicio posventa de IKEA***

- Absoluto
- Empático
- Flexible
- Seguro

### ***¿Qué puedes hacer para brindar este tipo de servicio posventa?***

Pon a los clientes en el centro de todas tus acciones, crea una comunidad con ellos y sé comprensivo de sus necesidades. Como puedes observar, una parte importante es garantizar procesos de devolución de compras efectivos.

#### 6. Servicio posventa de KIA

Esta concesionaria automotriz fue considerada en 2019 como la que brinda el mejor servicio de posventa en España. Eso se debe a la satisfacción de sus clientes, y a que acompaña a los consumidores a través de KIA.

ASISTENCIA (un servicio de asistencia gratuita de tres años, desde la matriculación del vehículo, que incluye ayuda en carretera, remolque en caso de avería o accidente y rescate del vehículo).

Otro servicio de posventa es su aplicación para dispositivos móviles que ofrece a sus clientes información y servicios sobre sus automóviles. MyKIA+ tiene información y servicios personalizados como el calendario de mantenimiento del automóvil y un localizador de coche aparcado, ofertas exclusivas, novedades y promociones de KIA. Además, permite a los dueños de un automóvil KIA agendar citas para el servicio, gestionar los gastos, mantener un historial de manejo e incluso el diagnóstico de fallas de su automóvil.

La aplicación Hotspot de Kia es otro servicio de posventa que ayuda a los propietarios a convertir la conexión a internet de sus móviles en puntos de wifi para el sistema de navegación de sus automóviles. Estas aplicaciones envían notificaciones sobre noticias de la marca y sus más recientes actualizaciones.

El último de los servicios de posventa destacados es su garantía de 7 años de fabricante, desde la fecha de matriculación, con la que busca brindar calidad en cada uno de los modelos que integran su gama.

## Servicio de posventa de KIA

- KIA ASISTENCIA gratuita por 3 años.
- App MiKia con información personalizada de tu automóvil.
- App Hotspot de Kia que convierte la conexión a Internet de tu móvil en un punto de wifi para el sistema de navegación de tu Kia.
- Garantía de 7 años.

### ***Características del servicio posventa de KIA:***

- Tecnológico
- Versátil
- Accesible
- Previsor

### ***¿Qué puedes hacer para brindar este tipo de servicio posventa?***

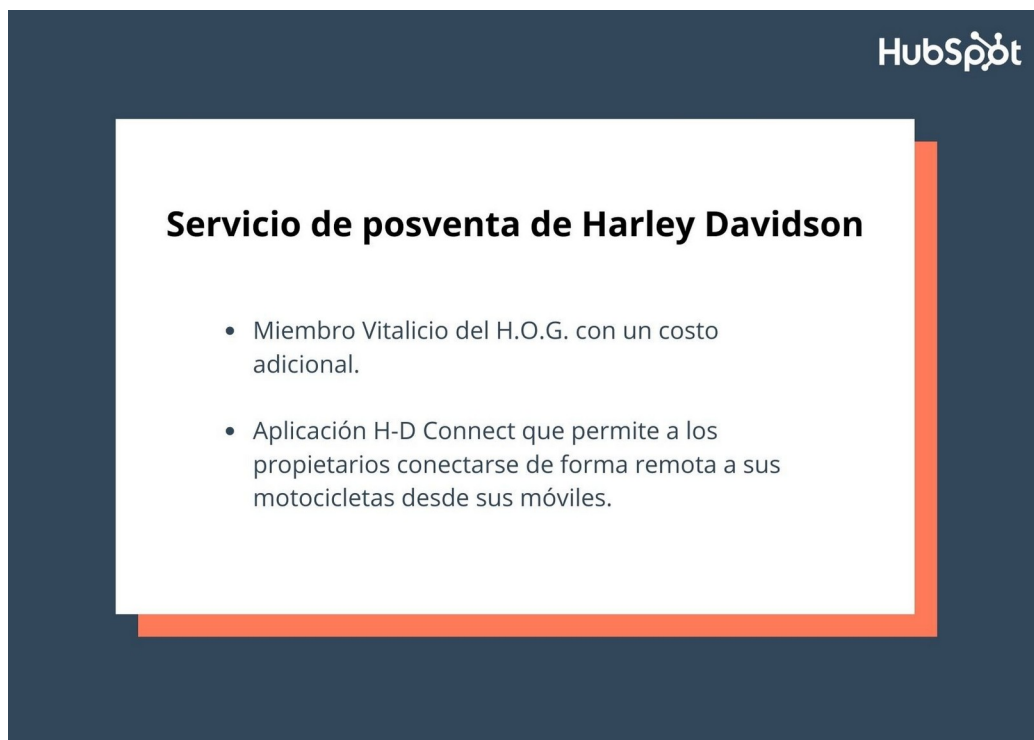
Si KIA ofrece este nivel de servicio es porque conoce bien quién es su audiencia, tiene mucha información sobre sus clientes y la utiliza a su favor para ser previsor y estar al tanto de sus necesidades.

## 7. Servicio posventa de Harley Davidson

Uno de los servicios de posventa más sobresalientes de Harley Davidson son las membresías H.O.G. (Harley Owners Group) con las que los propietarios gozan de una gran cantidad de beneficios como asistencia en la carretera, acceso a eventos exclusivos, entradas gratuitas al Museo Harley Davidson y acceso al Manual Touring con mapas de carreteras.

Estas membresías buscan fidelizar a sus clientes a través de una comunidad global, que puede extenderse no solo a los propietarios de motocicletas, sino también a los miembros de su familia.

Otro servicio de posventa es la aplicación H-D Connect, que permite a los propietarios tener acceso a las mejores herramientas digitales para obtener el máximo provecho de sus motocicletas, como elaborar mapas de una ruta, navegación GPS en tiempo real y la oportunidad de localizar cualquier concesionario de forma rápida.



HubSpot

### Servicio de posventa de Harley Davidson

- Miembro Vitalicio del H.O.G. con un costo adicional.
- Aplicación H-D Connect que permite a los propietarios conectarse de forma remota a sus motocicletas desde sus móviles.

### ***Características del servicio posventa de Harley Davidson***

- Atención

- Sofisticación
- Pertenencia

***¿Qué puedes hacer para brindar este tipo de servicio posventa?***

Para este tipo de servicio posventa debes concentrarte en dar algo a tus clientes que nadie más ofrece, para que logres un gran sentido de pertenencia y de exclusividad.

8. Servicio de posventa de Domino's Pizza

Esta franquicia internacional ha sabido adaptarse a los mercados donde tiene presencia, y gran parte de su éxito es la atención al cliente. Domino's Pizza atiende a sus clientes desde el sitio web, app y vía telefónica, y su call center destaca por su capacidad de respuesta.

La marca se ha posicionado entre los fanáticos de la pizza por su rapidez de entrega.

Domino's Pizza ha incrementado su nivel de seguimiento, ya que una vez que hace una entrega a domicilio se contacta con el cliente para obtener feedback de su experiencia de compra, a través de mensaje por email con una breve encuesta sobre el producto; por ejemplo, si la pizza cumplió con lo que el cliente pidió.

## Servicio de posventa de Domino's Pizza

- Rapidez en su servicio
- Encuestas para feedback
- Enfoque en la calidad

### ***Características del servicio posventa de Domino's Pizza***

- Atención
- Seguimiento posterior a la compra
- Rapidez

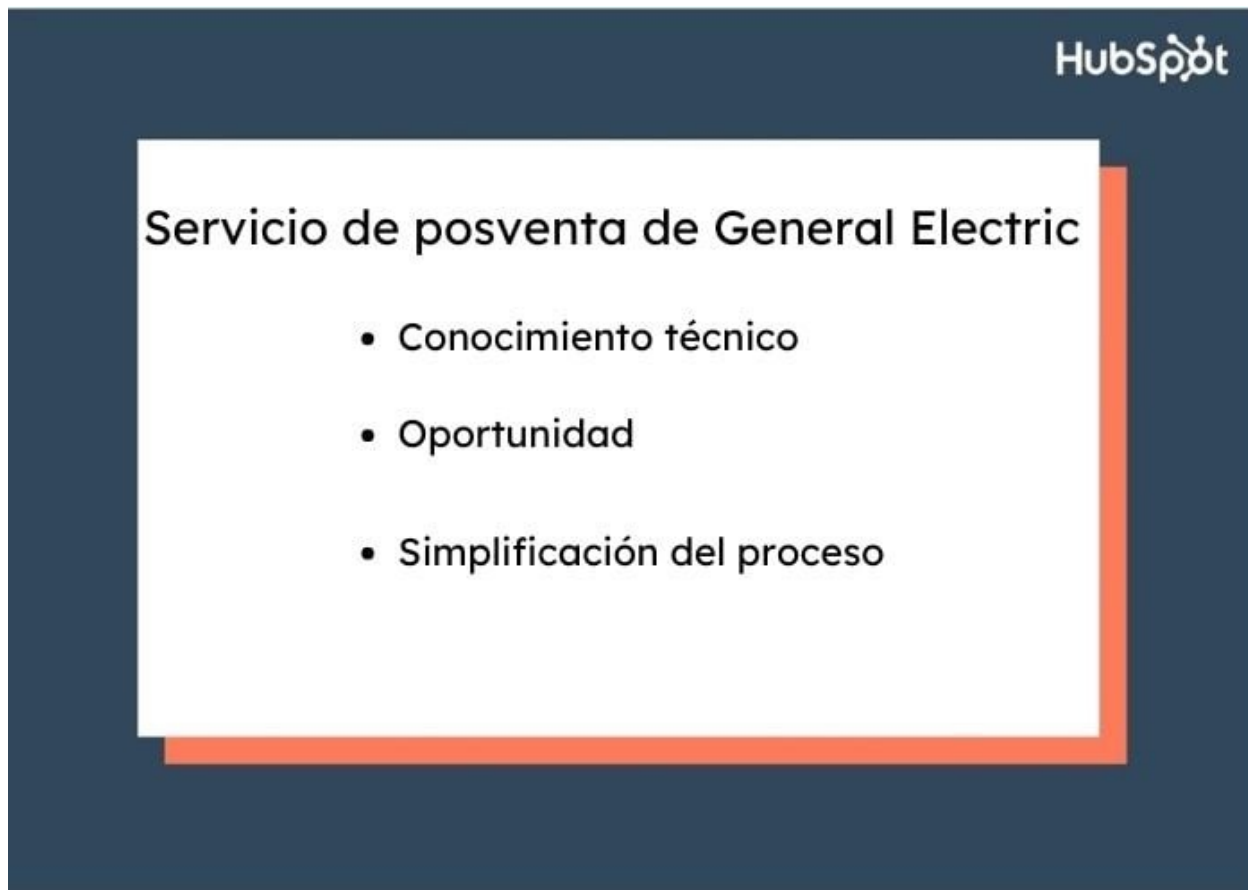
### ***¿Qué puedes hacer para brindar este tipo de servicio posventa?***

Las encuestas para obtener la retroalimentación de los clientes son una gran herramienta para que las personas se sientan atendidas y las empresas obtengan información valiosa para mejorar sus procesos.

## 9. Servicio de posventa de General Electric

General Electric es una empresa con diversas líneas de negocio, entre estas cuenta con productos de electrodomésticos y línea blanca, punto en el que han sabido reforzar su servicio posventa al estructurarlo de una forma sencilla y directa.

El servicio incluye atención telefónica, por WhatsApp y a través de sus sitio web, en el cual ofrece servicio a domicilio, servicio express y de refacciones, que son los rubros de mayor interés para quienes adquieren sus productos.



HubSpot

### Servicio de posventa de General Electric

- Conocimiento técnico
- Oportunidad
- Simplificación del proceso

### ***Características del servicio posventa de General Electric***

- Atención oportuna
- Disponibilidad

- Conocimiento


***¿Qué puedes hacer para brindar este tipo de servicio posventa?***

Cuando vendes artículos de uso frecuente, como son los electrodomésticos, es probable que tus usuarios se enfrenten a algunas fallas que deben ser resueltas oportunamente, sin trámites laberínticos y con el conocimiento especializado.

10. Servicio posventa de Grupo Falabella

Grupo Falabella es un consorcio chileno que concentra diversos almacenes y marcas. Su presencia en América Latina es muy sólida (particularmente en Chile, Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú y Uruguay), lo que le ha llevado a incrementar sus ventas año con año. En 2021 superó 4077 millones de dólares, que representaron un crecimiento de 15,3 %.

A pesar de ser un enorme consorcio, Falabella trata de estar cerca de sus clientes, creando una comunidad de fieles a la marca, a quienes brinda diversos atractivos; por ejemplo, la billetera digital Fpay, el programa de fidelización CMR Puntos, la red de puntos de retiro y devolución, entre otros.



HubSpot

**Servicio de posventa de Grupo Falabella**

- Grupos de fidelización
- Beneficios para clientes
- Diversidad de opciones



### ***Características del servicio posventa de Falabella***

- Versátil
- Audaz
- Integradora
- Comunicativa
- Afín

### ***¿Qué puedes hacer para brindar este tipo de servicio posventa?***

No importa el tamaño o el giro de tu empresa, la clave de la posventa es acompañar a tus clientes y brindarles diversas formas de comunicarse e interactuar con tu marca, además de sumar beneficios para quienes ya te han comprado.

Como puedes notar, un buen servicio posventa hace la diferencia entre fidelizar a nuestros clientes o que se vayan con la competencia. A continuación, podrás ver una imagen que sintetiza lo que hemos comentado sobre la implementación del servicio posventa:

## ¿Cómo implementar el servicio de posventa en tu empresa?

1. Gestiona adecuadamente el cierre de venta
2. Cuida los envíos y devoluciones
3. Contacta al cliente y solicita feedback
4. Envía información, sugerencias y nuevos lanzamientos
5. Asegúrate de ofrecer mantenimiento



HubSpot

### **Cómo HubSpot puede ayudarte a brindar un gran servicio posventa**

El CRM de HubSpot tiene un hub especializado en el servicio al cliente: Service Hub, en el cual puedes apoyarte para generar diferentes estrategias de soporte, asistencia y servicio.

Con HubSpot incrementas tu nivel de servicio porque cuentas con toda la información de tus prospectos y clientes concentrada en la plataforma; esto te ayuda a tomar mejores decisiones.

Además, tienes diferentes herramientas para acompañar a tus clientes y ayudarlos en su día a día; por ejemplo, creando una base de conocimiento para que las personas tengan acceso fácil a las consultas más recurrentes

sobre tu empresa, tus productos, procesos o servicios. Puedes enviar mensajes por diversos canales con el mismo nivel de calidad para una estrategia sólida omnicanal. También crear chats de atención, encuestas para recibir el feedback de los clientes, entre muchas opciones más.

El seguimiento posventa es fundamental para cualquier organización y con un CRM como HubSpot tienes un gran aliado para lograr tus objetivos de fidelizar a tus clientes y crear embajadores de marca.

Ahora ya sabes cómo ofrecer la mejor atención al cliente con un servicio de posventa. Sigue nuestros consejos y verás cómo cada vez más clientes actuales se quedarán con tu marca.