



COMEV

CAPSULAS EJECUTIVAS COMEV

Mejor Nivel de Vida para Todos, Mediante Mejores Sistemas de Ventas y Mercadotecnia

VOL 1

JULIO 2024

EDICIÓN CATORCENAL

“La Importancia del Seguimiento Postventa”

Cómo fidelizar clientes y generar referencias.



Hace unos días me encontré con mi buen amigo Jorge, director de una empresa que se encuentra en una encrucijada. Sentados en un bar, Jorge me platicó su preocupación: "Ciro, siento que nuestro equipo comercial está perdiendo clientes por no dar un correcto seguimiento postventa. ¿Qué estaremos haciendo mal?"

"Nuestro equipo se concentra tanto en cerrar ventas que se olvida del seguimiento", me dijo.

Estaba claro que necesitaban un cambio radical en su enfoque postventa. Le expliqué a Jorge que el seguimiento postventa es crucial para construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes. "No se trata solo de cerrar una venta, sino de asegurarse de que el cliente esté satisfecho y se sienta valorado", le dije. Un buen seguimiento postventa no solo resuelve problemas y dudas, sino que también muestra al cliente que su inversión y lealtad son apreciadas.

"Imagina que un cliente compra tu producto y al cabo de unos días, recibe una llamada de tu equipo para asegurarse de que todo esté bien. Ese simple gesto puede marcar una gran diferencia."

Jorge asintió, reconociendo que ese tipo de atención podría fortalecer la relación con sus clientes y aumentar su lealtad.

Le mencioné a Jorge que un cliente satisfecho no solo volverá, sino que también recomendará su empresa a otros. "Las referencias son oro puro en el mundo de los negocios", le recordé. "Un cliente feliz puede traer nuevos negocios simplemente compartiendo su experiencia positiva."

Jorge estaba decidido a cambiar su enfoque así que le propuse algunos pasos para implementar un sistema de seguimiento postventa eficaz:

1. Capacitar al Equipo Comercial: Asegúrate de que todos comprendan la

importancia del seguimiento y estén equipados con las herramientas y conocimientos necesarios.

2. Establecer Protocolos Claros: Define cuándo y cómo se deben realizar las llamadas de seguimiento. Un buen momento es unos días después de la compra y luego periódicamente para verificar la satisfacción del cliente.

3. Utilizar la Tecnología: Implementa un sistema CRM para gestionar y automatizar el seguimiento de los clientes.

4. Personalizar la Experiencia: Cada cliente es único, asegúrate de que el seguimiento sea personalizado, abordando sus necesidades y expectativas específicas.

5. Solicitar y Actuar sobre la Retroalimentación: Pide a los clientes su opinión y utiliza esa información para mejorar continuamente tus productos y servicios.

Jorge estaba emocionado por poner en práctica estas ideas. "Ciro, creo que esto podría transformar nuestra relación con los clientes", dijo con una renovada esperanza.

Al despedirnos, estaba convencido de que un enfoque robusto en el seguimiento postventa no solo retendría a sus clientes, sino que también los convertiría en embajadores de su marca.

La historia de Jorge es un recordatorio poderoso de la importancia del seguimiento

postventa. No basta con cerrar una venta; el verdadero éxito radica en cultivar relaciones duraderas con los clientes. Un seguimiento postventa eficaz puede transformar clientes satisfechos en clientes leales y, eventualmente, en valiosas referencias para tu negocio.

Y tú, ¿estás listo para llevar tu empresa al siguiente nivel?

Yo soy **Ciro Rivera** y recuerda que cuando cambias la forma de ver las cosas, las cosas cambian de forma.

Hasta Pronto...