

Curso: Técnicas de mercadeo y comercialización

Grado: 3ro

Sección: "C"

Catedrática: Victoria de los Angeles Pérez Lux

Procesos de negocios orientados a la satisfacción del cliente

¿Es importante ofrecer un buen servicio al cliente? Claro que sí. El servicio al cliente es importante porque puede hacer la diferencia en tu negocio. Puede ser la razón por la cual un cliente se incline hacia ti, o hacia tus competidores. Pero a pesar de esta obviedad, no te hará mal echar un vistazo a los datos que muestran por qué debes prestarle atención a esta parte de tu negocio.

Brindar un servicio de calidad es incluso más importante que el precio: los datos de una encuesta de satisfacción al cliente recogidos por Forbes, (Forbes, es una famosa revista) afirman que el 86% de los clientes pagarían más dinero por tener un mejor servicio al cliente, y por sentirse más valorados como consumidores. La conclusión es entonces que el precio no es el motivo de la pérdida de clientes, sino mala calidad del servicio.

Tomando en consideración los datos, no hay lugar a dudas de que toda compañía debería proveer no sólo servicio al cliente, sino un excelente servicio al cliente. Pero más allá de esto, hay otra razón que apunta a esforzarnos más por brindar una atención al cliente de alta calidad. El motivo emerge de un aspecto práctico que implica que mantener a un cliente existente es más costo- y tiempo-eficiente que tratar de conseguir uno nuevo: la probabilidad de venderle a un cliente ya existente es del 60-70%, mientras que la de venderle a un sujeto nuevo va del 5 al 20%, de acuerdo a diversos estudios de marketing.

Por lo tanto, deberíamos considerar la adopción de medidas que, cuando menos, mantengan el nivel de satisfacción del cliente, si no bien tratar de elevarlo constantemente. Un cliente satisfecho es un cliente fiel, y un cliente fiel se convierte en un vocero de tu marca o negocio, promoviéndolo hacia otros ambientes y, directa o indirectamente, recomendándolo a otros.

Un paso crucial para mantener o aumentar la satisfacción del cliente es llevar adelante encuestas. Este tipo de investigación puede ser llevada adelante por ti mismo, Una herramienta de creación de encuestas, gratuita o pagada, puede agilizar la recolección de comentarios y opiniones sobre tu servicio, al tiempo que ofrece múltiples opciones de personalización y publicación por diferentes vías.

Las encuestas de satisfacción al cliente se han transformado en más y más populares debido a las *ventajas* que brindan, y la versatilidad que presentan para publicarse en un sitio web, blog o hasta en una página de Facebook:

Permiten que los clientes expresen qué es lo que les gusta o disgusta de tu producto o negocio.

- son una buena forma de averiguar qué es lo que tus clientes realmente quieren, en vez de asumir que sabes lo que quieren
- permiten detectar errores y corregir las acciones y prácticas actuales que no sean efectivas
- permiten planear acciones y estrategias de negocio futuras de forma más precisa y orientada al cliente
- permiten optimizar recursos centrándose en conclusiones ciertas sobre los hechos.

Un aspecto crucial de las encuestas de satisfacción al cliente reside en la forma en la que son diseñadas. Muchas veces, las compañías desarrollan largas y aburridas encuestas que no sólo aburren al cliente, sino que tampoco brindan información útil. ¿Te ha ocurrido de comprar algún producto y luego recibir una eterna encuesta de opinión, preguntando cómo ha sido tu experiencia con el producto? En mi caso, como no tenía una razón puntual de descontento ni una de felicidad extrema, ni siquiera me tomé el tiempo en contestarla. Si quieres tener una encuesta con un alto índice de respuesta, entonces mantenla corta y simple (este es un consejo útil *siempre*, incluso cuando se trata de una investigación de mercado). Puedes optar, por ejemplo, por hacer sólo una o dos preguntas sobre cuestiones puntuales que quieres averiguar, y publicarlas en tu sitio web o Facebook. Al darle a la gente la oportunidad de encontrar por sí mismos la encuesta en tu sitio, se sentirán más cómodos en compartir su feedback y opiniones contigo, y serán más proactivos a responder la encuesta. Por eso, no meterles un cuestionario debajo de las narices puede ser más útil, y atractivo para tus visitantes.

Tarea:

En su cuaderno copie el contenido del tema

Realice un PNI del tema anterior.

NOTA IMPORTANTE: A continuación se le compartirá un ejemplo de cómo debe de trabajar el PNI del tema anterior. (Son puntos muy relevantes e importantes)

Ejemplo de PNI Tema: El Efecto Invernadero

Fecha: 20 de abril de 2020

Nombre del Estudiante: Hugo Ariel Ramos

Grado y sección: Segundo Básico.

Positivo	Negativo	Interesante
El efecto invernadero es un fenómeno natural que ha desarrollado nuestro planeta para permitir que exista la vida	<p>Aumento de la temperatura media del planeta.</p> <p>Aumento de las sequias en una zonas o inundaciones en otras.</p> <p>Mayor frecuencia de huracanes</p>	Se llama así precisamente porque la Tierra funciona como un verdadero invernadero

