

El cliente es y será siempre el elemento más importante para tu empresa pues sin él, no hay negocio. De la correcta interacción con tus consumidores potenciales y habituales, dependerá la obtención de las ganancias necesarias.

Aunque sea muy importante optimizar los recursos y los procesos productivos, además de establecer exitosas alianzas con tus proveedores y, por supuesto, tener un producto ganador, de nada servirá todo esto si no consigues vender. Y quien compra es el cliente.

Por lo tanto, la relación que tengas con tu cliente es un factor crucial para conseguir el éxito de tu empresa. Para relacionarte bien con ellos es necesario aprender a entenderlos.

Por tal motivo, aquí te entregamos una lista con 10 valores que siempre buscará un cliente en el servicio que tú le ofrezcas. Anota y preocúpate por entregarlos:

1. Inversión

Ellos siempre desean saber que lo que están comprando tiene el precio justo. Querrán estar seguros de haber comprado la mejor opción disponible.

2. Apoyo

El cliente necesita escuchar y creer que tendrá apoyo durante el tiempo que posea el artículo que está adquiriendo. Además, esperará que le orienten para dar el mejor uso del producto o servicio.

3. Actitud positiva

Incluso si ellos no la tienen, desearán que quien los atiende se muestre feliz, ansioso por ayudar y dispuesto a atender. Es decir, que esté preparado para cumplir y satisfacer sus necesidades.

4. Confiabilidad

Esperan poder confiar en que recibirán un trato consistente, y que estarás ahí cuando te necesiten.

5. Un mensaje íntegro y tangible

La única forma en que los clientes pueden creer en la integridad del mensaje de tu empresa es a través de un producto y desempeño de calidad. Si te esfuerzas en este factor proyectarás una imagen profesional.

6. Aseguramiento y reaseguramiento

Esto se consigue con una entrega el producto o servicio cuando lo prometiste y con un conocimiento total del mismo, que será orientado a ayudar al consumidor.

7. Empatía

Si logras hacerles sentirse comprendidos en sus gustos y necesidades, además de demostrarle un compromiso de entendimiento, conseguirás un cliente contento y leal.

8. Un Servicio Excepcional

El servicio de la mejor calidad siempre atraerá a los clientes. Entregarlo de esa manera debe ser una norma, y esperarán que mantengas el mismo nivel de servicio en cada oportunidad que interactúes con ellos.

9. Esperan una interacción amistosa

Si le preguntas a cualquiera sobre cómo le gusta ser atendido, la respuesta categórica será: una persona amistosa que me ayude a conseguir lo que necesito.

10. Quieren las cosas AHORA

Nadie quiere que lo dejen esperando en el teléfono, a ninguno le gusta que le digan que no tienen su producto, nadie quiere retrasos, ni subir hasta el último piso a hacer una larga cola para que le hagan una factura y mucho menos “regrese la semana que viene por la factura”. Si en tu negocio ocurre alguna de estas situaciones, tus clientes evitarán volver a recurrir a ti.