

BIENVENIDOS

MARKETING RELACIONAL Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Gustavo King

Diseñado y desarrollado por



Gerencia de clientes

- Proceso a través del cual se busca satisfacer y rentabilizar a los clientes.
- Esta basado en el conocimiento de las necesidades del cliente para poder hacerle propuesta de valor

Gerencia de clientes

Etapas:

- Conocer y entender al cliente.
- Identificar oportunidades.
- Establecer estrategias.
- Oferta de valor.
- Evaluar.

Gerencia de clientes

- Los clientes son diferentes por lo que hay que conocerlos de manera individual, para ofrecerles verdaderas soluciones a sus necesidades.
- Se tiene un inventario de clientes, no de productos.

Gerencia de clientes

- Anticiparse a las necesidades de los clientes para mejorar la satisfacción de sus necesidades.
- Predecir su comportamiento de compra para mayor efectividad.
- Rentabilizar la relación con los clientes.

Qué es CRM? Customer relationship management

Es la actividad responsable de desarrollar y gerenciar relaciones individuales con cada uno de los clientes.

CRM es una estrategia de negocio volcada al entendimiento y anticipación de las necesidades de los clientes actuales y potenciales de una empresa. Comprende: capturar los datos de los clientes, analizarlos y contactarlos para hacerles ofertas de valor.

Las Empresas con inclinación a:

**Estrategia
CRM**



Producto

Cliente

Notas importantes

- La satisfacción no trae fidelidad.
- Lo que garantiza fidelidad es la inconveniencia de cambiar.
- Cuando el grado de insatisfacción es mayor que el costo de la mudanza de almacén, el cliente cambia y el recuperarlo es casi imposible.
- Conseguir un nuevo cliente cuesta 10 veces más que mantener un cliente.

Estrategias Comerciales

Objetivos:

- Para mantenimiento y fidelización de clientes: Evitar la pérdida del cliente por abandono. Que el cliente continúe comprándonos.
- Para desarrollar clientes: Hacer crecer la facturación individual.

Estrategias Comerciales

- Para mantenimiento y fidelización de clientes:
 - **Ofrecer valores agregados:** Van más allá del producto. Lo diferencia de la competencia. Depende en gran medida del personal.
 - **Personalizar la relación:** Adecuar la solución al caso particular de cada cliente.
 - **Hacer Seguimiento:** Asegurarse de que el cliente obtuvo la solución deseada.

Estrategias Comerciales

- Para mantenimiento y fidelización de clientes:
 - **Ofrecer nuevas soluciones:** Indagar acerca de nuevas necesidades para ofrecer las soluciones adecuadas.
 - **Educar al cliente:** Enseñar el uso correcto de la solución adquirida.
 - **Asesorar :** Guiar al cliente en la búsqueda de la mejor solución para su necesidad.



Diferenciarse

... 0

... Extinguirse

gking@gerenciaefectiva.com

Estrategias Comerciales

- **Desarrollo de clientes:**
 - Realizar **cross selling**: Ofrecer productos complementarios , basados en sus necesidades – Venta cruzada.
 - Ofrecer **up selling**: Ofrecer productos que sean mejor solución para sus necesidades - Subirlo de categoría.

Estrategias Comerciales

- **Desarrollo de clientes:**
 - Satisfacer nuevas necesidades.
 - Ofrecer soluciones, no productos.
 - Ofrecer promociones: destacar y ofrecer productos en promoción.
 - Educar al cliente.
 - Establecer relación personalizada.
 - Asesorar.



Up, Up, Up, Up

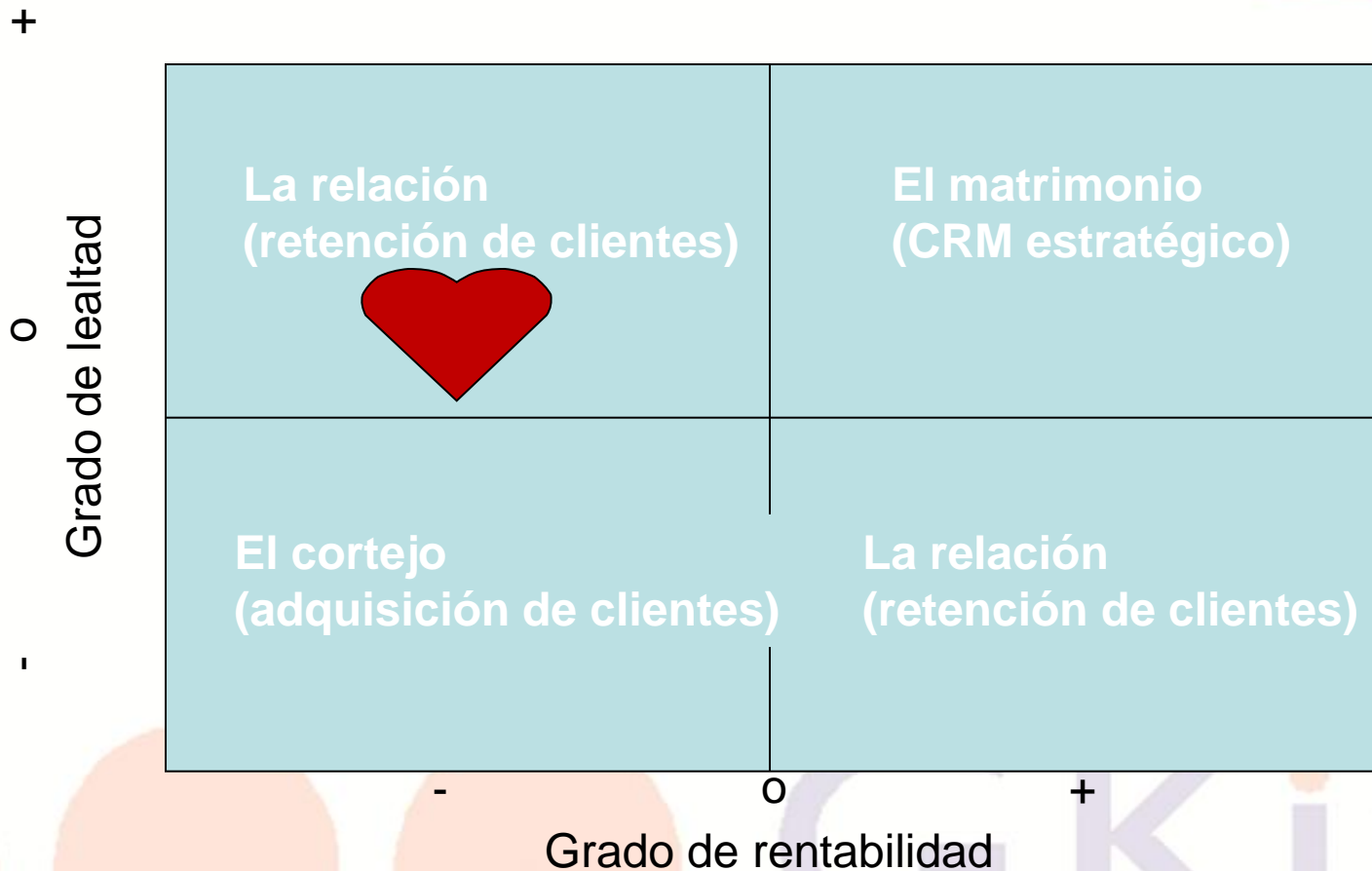
Agregar valor al cliente

gking@gerenciaefectiva.com

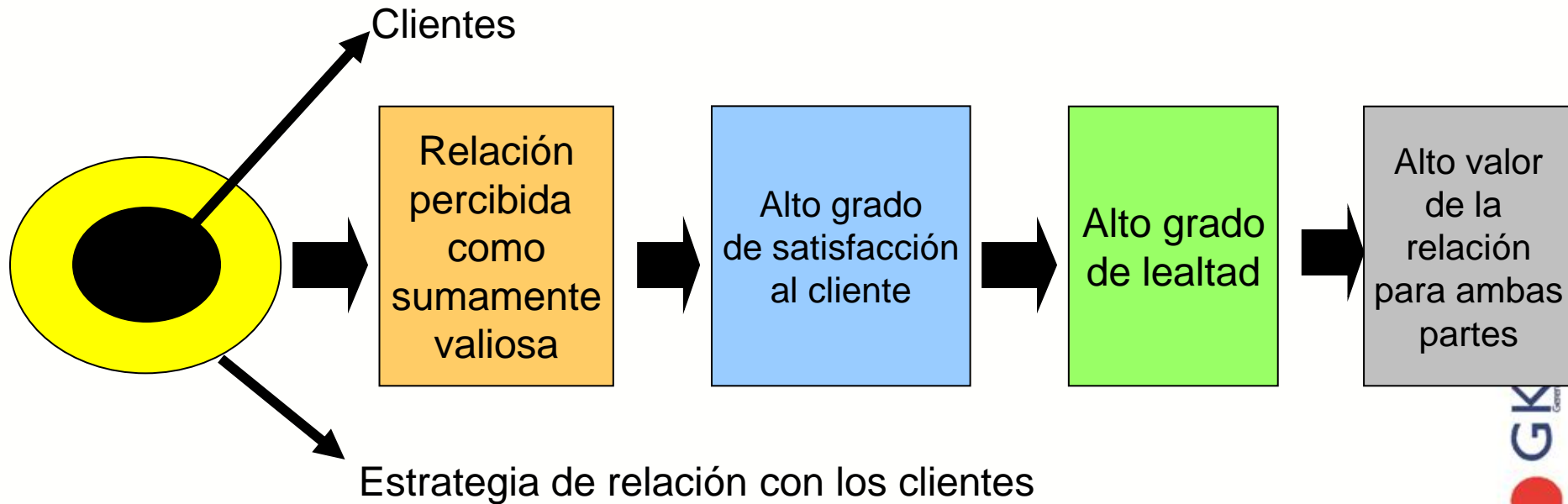
Lealtad de los clientes

- El nivel de satisfacción de un cliente con una empresa es tan alto que siempre que tiene una nueva necesidad, busca encontrar la solución en ella.
- El cliente se convierte en **promotor** de la organización.
- Home center busca generar lealtad en sus clientes.

Relación estratégica con el cliente



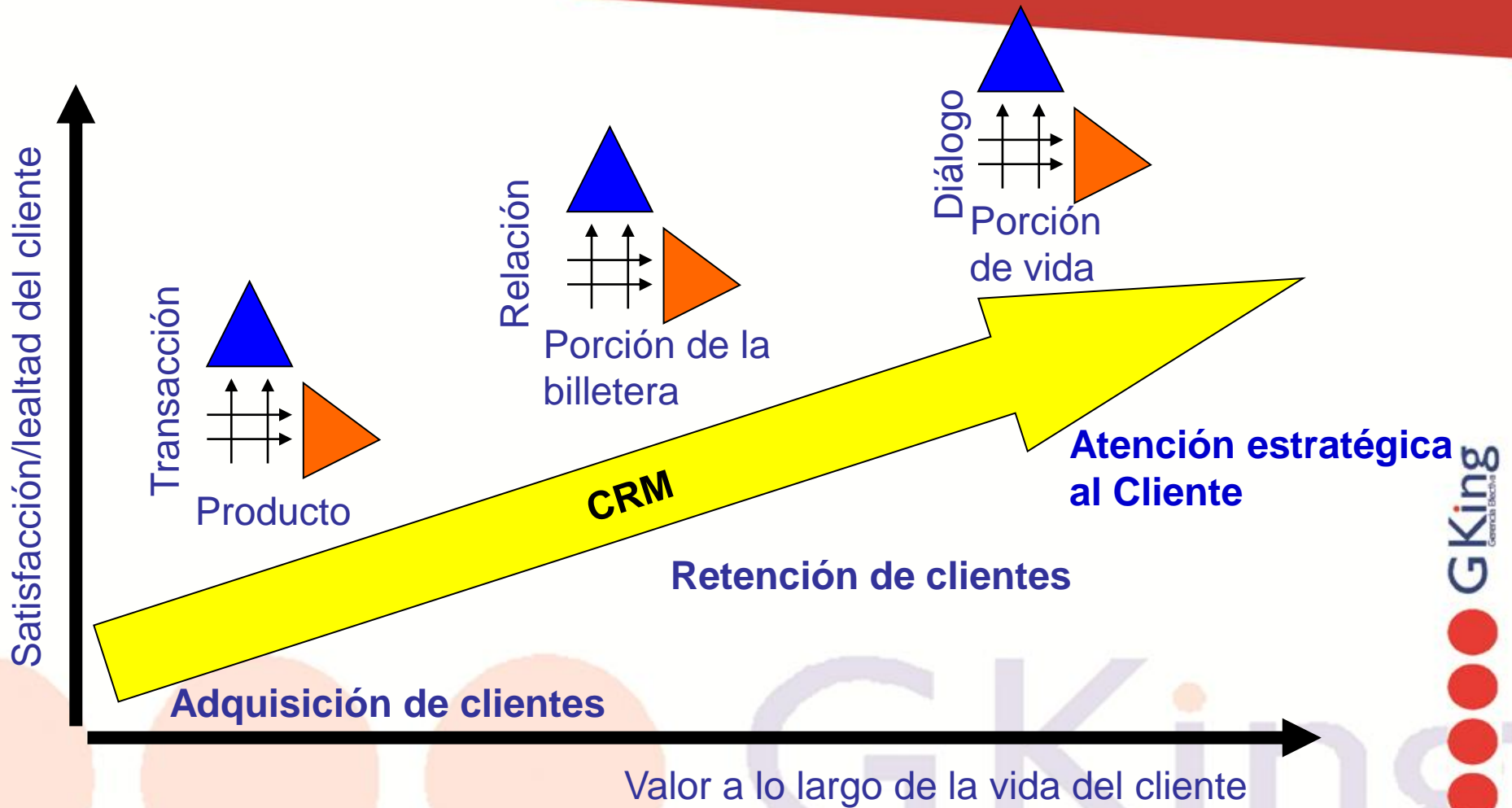
El proceso del valor de la relación con los clientes



Proceso de atención estratégica al cliente



Proceso de atención estratégica al cliente



Construyendo relaciones rentables

Sobre estas tres dimensiones es posible trabajar



Post Venta

- Seguimiento
- Actualizar conocimiento del cliente
- Detectar nuevas necesidades
- Ofrecer otras soluciones
- Asesoría

Post venta

- Cross selling/ Up selling.
- Ofrecimiento de valores agregados.
- Educación/ Información.
- Mantener/ Fidelizar.
- Desarrollar clientes.

Gerencia de clientes: Beneficios

- **Desarrollar a los clientes**
 - Incrementar frecuencia de compra.
 - Incrementar productos comprados por visita.
 - Incrementar cantidad comprada por producto/visita.
- **Generar lealtad en los clientes**

Gerencia de clientes: Beneficios

- Fortalecer/Acercar la relación con los clientes.
- Mejorar satisfacción de los clientes
- Establecer relaciones de largo plazo con los clientes.
- Mejorar el valor por cliente.



¡¡¡MUCHAS GRACIAS!!!

Gustavo King

gking@gerenciaefectiva.com

GKing
Gerencia Efectiva

