

4 MANERAS DE CONQUISTAR AL CLIENTE, CON UN SERVICIO DE EXCELENCIA EN TIEMPOS DE CONTINGENCIA

¡Y DE MANERA REMOTA!

...del escritorio de ConciergeOnline

www.conciergeonline.com.mx

TOMA EN CUENTA SUS NECESIDADES

¿Qué sabes de tu cliente? ¿Cuáles han sido sus preferencias? ¿Qué necesidades ha tenido en el pasado, y cuáles tiene hoy? ¿Qué sabes de él, que no sabes que sabías? Recurre a tus archivos. Toma en cuenta sus necesidades desde antes de su viaje, e identifica sus prioridades.



ELIMINA LOS OBSTÁCULOS

Escucha sus necesidades. Al hacerlo podrás identificar cuáles son esos obstáculos (físicos o circunstanciales). Haz que la interacción contigo, tu empresa o servicio sea lo más sencillo y claro posible. Aporta información concreta que le apoye a aclarar sus dudas, y en dado caso, concretar la compra.



BRINDA SEGURIDAD Y CONFIANZA

Asegúrate que tu comunicación sea siempre clara, específica y enfocada a resolver sus dudas. Usa lenguaje apropiado, y elige palabras con denotación y connotación positiva. Identifica los elementos de tu servicio / producto que le brindan seguridad, y mantenlos todo el tiempo.



RECONÓCELE

Agradece a tu cliente y reconoce su preferencia. Hazle sentir tomado en cuenta, no solo como cliente, sino como persona. Toma el tiempo para contactarle y agradecerle por su preferencia y recuérdale alguno de los momentos positivos que ha vivido al utilizar tus servicios y/o productos.

