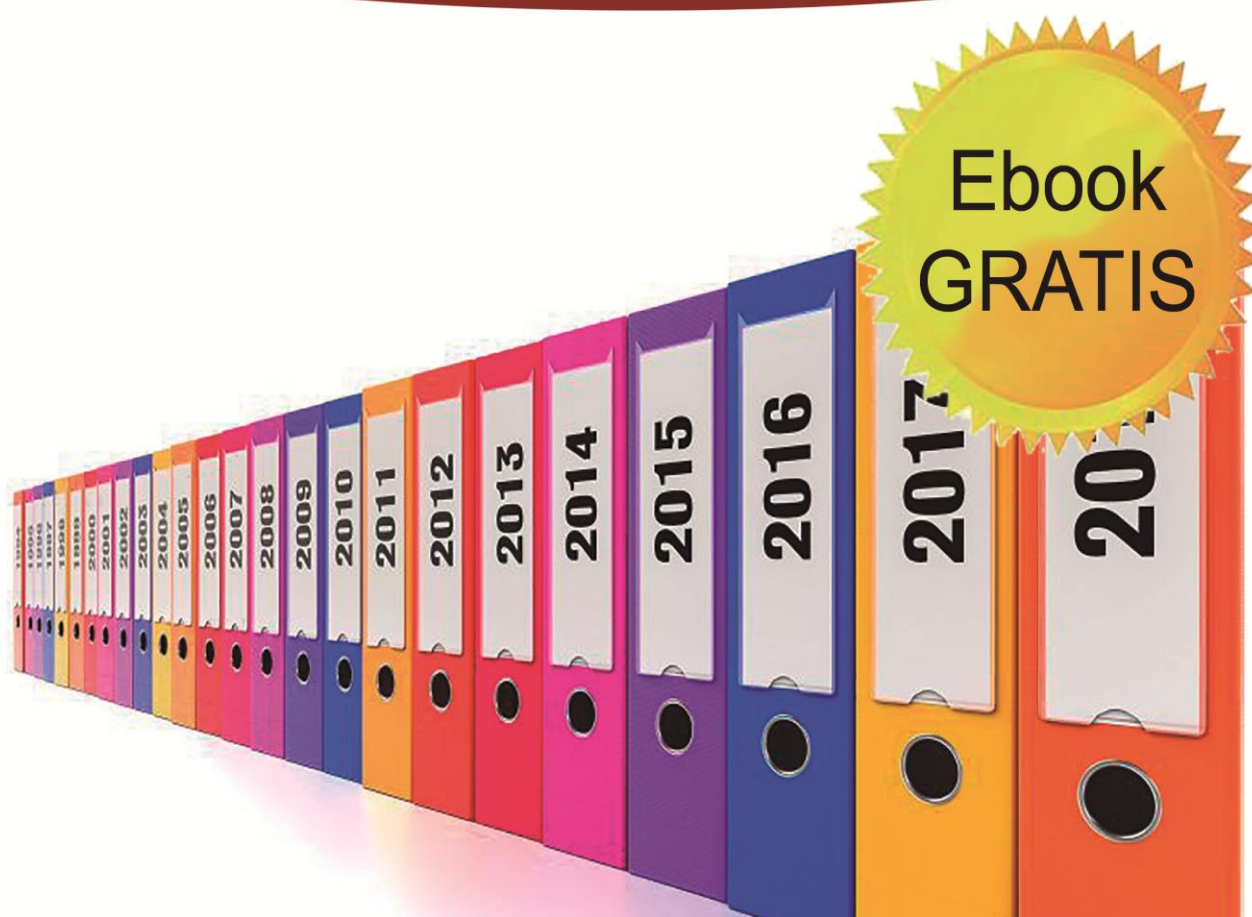


9 Pasos para recuperar clientes

Guía práctica para reconquistar clientes



Imprenta Muy Barata

www.imprentamuybarata.su-tienda.com

9 Pasos para recuperar clientes

Guía práctica para reconquistar clientes

Escrito por Imprenta Muy Barata

www.imprentamuybarata.su-tienda.com

Todos los derechos reservados.

Imprenta Muy Barata

Descargo de responsabilidad:

Este contenido ha sido escrito con el único propósito de aportarte información de valor. Todo el esfuerzo que he volcado en su creación ha sido riguroso y completo.

Esta información no caduca y que te valdrá tanto para hoy como para dentro de 10 años en tu negocio. El propósito de este contenido es ayudarte a pasar a un siguiente nivel en tu negocio aunque no puedo garantizarte resultados a menos que pases a la acción y los apliques. El uso que le des a este contenido es bajo tu responsabilidad.

¿Qué puedes y no hacer con este ebook?

Me consta que eres una persona profesional, sabes el trabajo que hay detrás de la generación de cualquier contenido dentro o fuera de Internet. Horas de sueño robadas, días delante del ordenador, muchos dolores de cabeza. Con un único objetivo: aportarte valor.

Sé que valoras todo este esfuerzo que he volcado por ello te rogaría que no reprodujeras ni tomaras prestada esta información para venderla, pero lo puedes regalar completo a tus amigos y familiares.

Para cualquier información o duda al respecto puedes escribirme a ImprentaMuyBarata@live.com.

Gracias.

Todos los negocios pierden de vista a sus clientes en un momento u otro. Es duro pero es así, a todos nos pasa.

A veces los clientes nos dejan de comprar porque ya no tienen la necesidad, otros han encontrado a un proveedor mejor o más barato, otros están decepcionados de una forma u otra y la más habitual.....**se han olvidado de nosotros**. Cada uno tiene su mente puesta en sus negocios o problemas y no se acuerdan de ti.

Todos los negocios deberían saber cómo recuperar a esos clientes que dejaron de comprar. Un error habitual que cometemos los emprendedores es la búsqueda masiva de nuevos clientes, olvidándonos de los que ya nos han comprado y nos conocen.

Seguro que requiere de ti un poco de esfuerzo, pero recobrar la relación con un buen cliente del pasado bien merece la pena, porque te conoce y ya ha probado tu producto o servicio.

Te dejo los pasos a seguir para lograr atraerlos de nuevo:

- 1. Haz una lista de los clientes que hace tiempo que no te compran.**

Desempolva tu base de datos y busca los clientes que hace tiempo que no te compran. Dependiendo de tu negocio, deberás tener en cuenta la temporalidad. Por ejemplo si distribuyes juguetes a jugueterías, lo normal es que compren antes de las navidades. Habrá negocios que la temporalidad sea meses, otros será de semanas, dependerá del tipo de negocio.

- 2. Revisa el último producto, proyecto o colaboración.**

Identifica que producto compraba habitualmente y a qué precio, ya que ha podido variar, incluso a la baja. Mira si tienes alguna nota de qué es lo que fue mal en el último encuentro y haz los cambios necesarios para que no vuelva a ocurrir.

- 3. Contacta con el cliente con intención de aprender, no de vender.**

Ponte en contacto con tu cliente asegurándote de que tus palabras no le ponen a la defensiva. Sé suave y respetuoso, y muestra tu interés por saber cómo está y entender por qué se ha perdido el contacto. La razón puede tener nada o todo que ver contigo, así que

escucha bien y sin interrumpir o justificar. Escuchar a tu antiguo cliente puede ser muy aclaratorio de lo que pasa en tu negocio. Si el 90 % de los antiguos clientes te dice que no volvió a comprar por una mala atención al cliente.....ahí tienes una valiosa información de lo que tienes que cambiar.

4. Informa de los cambios o novedades que están ocurriendo en tu negocio.

Si hace tiempo que no tienes contacto con él, es muy probable que no esté al tanto de los cambios que has realizado en los últimos tiempos. Una nueva página web, cambio de correo electrónico, nuevos productos o servicios, cambios en las tarifas, etc.

5. Ofrece un incentivo o una oferta especial.

No necesariamente tiene que ser un descuento económico que disminuya el valor de la transacción. Sé creativo, busca que valor añadido puedes ofrecer a tu cliente por retomar el contacto, sin que te cueste dinero. Piensa también formas de garantizar su futura satisfacción.

6. Dale atención especial.

Ofrece diferentes medios para que estar en contacto contigo sea increíblemente sencillo. Ponte a su disposición de forma personal para evitar futuras dificultades. Puedes también acordar con el cliente puntos de evaluación a lo largo del nuevo proyecto para asegurarte de que la comunicación es fluida y eficaz.

No vuelvas a caer en el olvido. Dale un seguimiento continuo para que ninguno de los dos os volváis a olvidar.

7. Eleva el valor de tu trabajo una vez más.

Recuérdale a tu cliente qué es lo que ofreces, no en término de producto o de características, sino los beneficios de trabajar con tu empresa. Utiliza referencias positivas de otros clientes en la medida de lo posible, puedes enviarle a tu web, donde estén reflejados los comentarios de otros clientes satisfechos.

8. Pide una recomendación o un testimonio.

Ahondando en el punto anterior, pídele una recomendación para agregarla a tu web. Puede que el cliente no esté interesado o necesitado de tu oferta, en este instante, y que eso sea lo que te diga.

Aunque este sea el caso, puedes sacar partido de cualquier conversación, pidiéndole que te escriba una recomendación en Facebook o por email, o que envíe a alguien en su círculo que esté interesado en tu oferta a contactar contigo.

9. Invítale a un evento que hagas en tu ciudad.

Si haces encuentros o eventos presenciales, no dudes en invitarle para que conozca, en vivo y en directo y de primera mano, las novedades que estás ofreciendo.

BONUS TRACK DE REGALO!!!!

Puedes regalar este Ebook completo a tus clientes (si son empresas o autónomos) para que también recuperen los suyos. Así te tendrán siempre en su cabeza y corazón, por la ayuda brindada.

Conseguir que antiguos clientes retornen puede ser difícil a veces, pero bien merece el esfuerzo. Conseguirás ventas de aquéllos que estaban satisfechos pero simplemente te han perdido de vista, y aprenderás mucho de aquéllos que tengan un feedback o sugerencia para mejorar.

Además hay estudios que determinan que es 10 veces más fácil y barato que un cliente antiguo te vuelva a comprar que conseguir un cliente nuevo, por lo que merece la pena centrarse en estos.

Espero haberte ayudado y que te sirva para seguir aumentando ventas y rentabilizando tu negocio.

Si te ha gustado este EBOOK puedes compartirlo con tus amigos y comunidad que tengan negocios

Gracias por tu tiempo y que tengas muchos éxitos, te esperamos en www.ImprentaMuyBarata.su-tienda.com