



4 claves para hacer felices a tus clientes

Los empresarios y emprendedores todos los días buscan el éxito y muchos lo persiguen invirtiendo y arriesgando todo por una sola área de negocio o contratando muchos empleados para aumentar las ventas, y algunos otros prefieren crear productos o servicios revolucionarios e innovadores. Cada quien, desde su trinchera y a su propio estilo persigue llegar a la cima del éxito.

Sin embargo, son muy pocas las empresas que se ponen los zapatos de sus clientes antes de diseñar o crear cualquier producto o servicio, y esto a largo plazo trae pérdidas sustanciales para las compañías pues a pesar de tener el mejor producto, puede ser que solucione los problemas de unos cuantos o que los consumidores prefieran ir con la competencia si esta les proporciona un trato más humano, aunque los productos sean de menor calidad.

Zendesk, la empresa que desarrolla software diseñado para mejorar relaciones con clientes, proporciona a las empresas cuatro claves que las ayudarán a tener contentos a sus usuarios y consumidores para crear relaciones empresa/cliente de largo plazo.

- **Impulsar el compromiso con los clientes**

La empatía es la habilidad más importante para hacer negocios. La capacidad de entender el problema, necesidad o deseo del otro y sentirlo, vivirlo y responder de acuerdo a lo que los demás desean, es algo muy difícil de alcanzar. Cuando se logra ser empático podemos alcanzar un nivel de compromiso y relacionamiento fuera de lo común con nuestros clientes.

En la actualidad, los consumidores son exigentes y están informados. Cada día es mayor el número de personas que antes de comprar un producto hacen búsquedas en la Web, piden recomendaciones a sus conocidos, ven videos para conocer los productos y revisan calificaciones de otros usuarios para invertir de la forma más inteligente. Si durante estos comparativos, además de convencerse de la calidad de los productos o servicios, perciben un buen trato por parte de la marca, se convertirán seguramente en clientes leales y comprometidos.

- **Personal de calidad**

Una clave fundamental para hacer felices a los clientes es entenderlos y darles respuestas satisfactorias que resuelvan sus problemas inmediatamente. Hay que ir más allá y dar atención de calidad para seguir compitiendo en el mercado. Para esto es indispensable ayudar a los empleados a crecer y a seguir aprendiendo cosas nuevas en el camino, mantenerlos motivados y ávidos de darle a los clientes lo mejor de sí mismos y de la compañía.

- **Habla con tus clientes en todos los canales**

Las empresas tienen muchos canales para atender a sus clientes, ya sea en el punto de venta, por teléfono, o a través de un chat en la página Web o sus redes sociales. En un mundo ideal el cliente debería recibir la misma atención de calidad por teléfono, en la sucursal, o en sus redes sociales, y si llega a interrumpirse, retomar la conversación donde la dejó sin importar el canal que haya utilizado al principio. A esto nos referimos con omnicanalidad y es la forma más efectiva de resolver los problemas del cliente en el menor tiempo posible, construir relaciones de largo plazo y mejorar la imagen de la marca.



- **Inversiones correctas e inteligentes**

Los clientes están cansados de tanta publicidad en sus redes sociales preferidas, y también de comprar productos que son muy diferentes en los anuncios y en la realidad. Esto los deja insatisfechos y seguramente pensarán dos veces antes de volver a gastar en esa marca que los decepcionó.

Esto pasa cuando hay más inversión en publicidad que en capacitación o en productos de calidad. Hay que invertir en tecnología que mejore la atención al cliente y permita la oferta de productos y servicios adecuados a cada cliente en el momento y lugar indicados. En este sentido, Zendesk cuenta con diversas herramientas diseñadas para acercar a las organizaciones con sus clientes. Si lo pensamos detenidamente, decidirnos a hacer felices a los usuarios nos llevará eventualmente al éxito.

###

Acerca de Zendesk

Zendesk es la desarrolladora de software para una mejor relación con los clientes. Empodera a las empresas a mejorar el engagement con sus clientes y entenderlos. Con más de 107,000 cuentas pagadas de los clientes, los productos de Zendesk son utilizados por organizaciones en 160 países y territorios. Con sede en San Francisco, Zendesk opera en los Estados Unidos de Norteamérica, Europa, Asia, Australia y Sudamérica. Para saber más, visite www.zendesk.com.mx