

Cómo Ganar la Lealtad de los Clientes....



Finalmente, cuáles son los objetivos más importantes para una compañía?

- Generar valor para los inversionistas, socios y accionistas de la compañía
- Generar valor para el cliente interno y externo



Las compañías están cambiando la forma de trabajar para ser mucho más eficientes y competitivas .

Y esos cambios deben ser propiciados por **Ustedes**.....

Estudios recientes realizados por la Universidad de Harvard, demuestran que las compañías ven disminuida su productividad en un 50%, como resultado de los bajos niveles de capacitación que desarrollan.

Entonces.....

Cuál es la verdadera razón de ser
de nuestro trabajo y por qué
nos pagan?



La verdadera razón de ser
de nuestro trabajo no es la función
específica como tal....., **es....**

**! Ganar la Lealtad
de nuestros Clientes ;**



y bien.... Si esa es la razón....

Cómo se que tengo la Lealtad
de mis Clientes ?

Entonces....

Qué es la **Lealtad** ?

La Lealtad no es una elección....

La lealtad es una....

preferencia.

Tenemos la Lealtad.....Cuando el cliente nos prefiere.... A pesar de nuestras debilidades y a pesar de las fortalezas de la competencia...



Si lo que nosotros hacemos no ayuda a ganar **lealtad del cliente**, entonces no estamos haciendo nada. Cualquiera nos puede reemplazar.....

“ lo que verdaderamente necesitamos....
es que nos **prefieran.** ”

Qué tiene Natalia Paris, que no tenga mi esposa o mi novia ?



Qué tiene Brad Pitt que no tenga mi esposo o mi novio?



Cuál es esa condición
especial



Si creamos **conexiones afectivas**
con los clientes, la competencia
puede ofrecer lo que quiera,
inclusive mejores precios, etc.... y
nuestros clientes van a decir...

te agradezco mucho,.....
pero **prefiero mi MARCA**

Para generar **conexiones afectivas** con los clientes debemos hacer lo mismo que cuando conquistamos a nuestras parejas

Qué hacías tú ?.



Si queremos ganar la lealtad de
nuestros clientes, tenemos que

Enamorarlos....



Y para ello, tenemos que....

Romper Esquemas....



¡ Cómo Romper Esquemas !

Que lo que hagamos al cliente

- 1.No lo espere
- 2.Lo impacte poderosamente
- 3.No se lo cobremos
- 4.Salga a contarlo (voz a voz)
- 5.Y nunca lo olvide

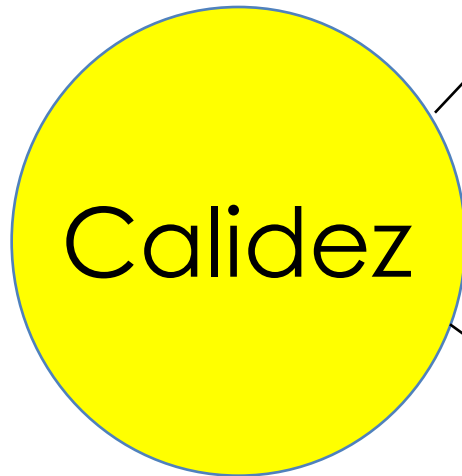
¡ Tolerancia !



Tolerancia

- “ La capacidad de no dejarse afectar por el otro ”
 - “ Céntrese siempre en los intereses y no en las posiciones que asumen las personas “
 - “ Nosotros somos lo que somos, no lo que diga la gente ”
-

Ser amables



Ser alegres

Conocer nuestro producto
Y NUESTRA GESTION

“ Cambiar el Lenguaje ”

A partir de hoy, vamos a hablar positivamente de la compañía.

No permita que alguien hable mal, ni aquí, ni afuera, ni en su casa

¡ Conquiste a su Cliente...!

- *Actitud de Servicio (disposición y gusto)*
 - *Salude (tome la iniciativa o cállese)*
 - *Sonría permanentemente (pero de verdad)*
 - *Use frases corteses*
 - *Sea cálido. (la frialdad aparta...y mata)*
 - *Interésese por él (cómo le parece)*
 - *Invítelo a participar*
 - *Preséntelos a sus amigos y clientes*
-

Mil Gracias

Francisco Mosquera

Cel. 316 373 5499

fcomosquera@hotmail.com
