

# La importancia del cliente

Parte del éxito de una empresa es tener clientes satisfechos y fieles a la marca. Es por eso que trabajar constantemente en mejorar la experiencia del cliente e innovar para ofrecer lo mejor, es parte del objetivo de las empresas.

A continuación, veremos algunos puntos importantes que debemos considerar para lograr satisfacer a nuestros clientes con productos/servicio de calidad.



**Feedback del cliente:** La importancia de escuchar a los clientes determinará las mejoras y/o lanzamiento de nuevos productos o servicios, ya que al recibir el feedback, entenderemos cuáles son las necesidades o mejoras que desean tener.

**Fidelización:** Para que el cliente elija y recomiende nuestra marca, crear un lazo de fidelización será beneficioso para nosotros. Por ejemplo, realizar promociones, descuentos, atención personalizada, etc., nos ayudará a que el cliente se sienta feliz y satisfecho con nuestra marca, por ende, se creará un lazo de fidelización.

**Canales de comunicación:** Tener diversos canales en diferentes plataformas facilitará la comunicación del cliente hacia nosotros, pero sobre todo ellos sentirán que sí estamos ofreciendo la importancia adecuada a su consulta o necesidad.

**Autoservicio:** Parte de la innovación es facilitar procesos hacia el cliente, entre esas facilidades está el autoservicio, el cual ayuda al usuario a realizar procesos de manera individual, sin necesidad de generar dependencia. El autoservicio es una buena opción para ofrecer una mayor comodidad.

**Personalizado:** Para generar fidelidad con los clientes, debemos tener una adecuada conexión con ellos, de esta manera se sentirán más confiados con la marca. Para esto, es necesario tener una adecuada estrategia, que podría incluir, por ejemplo: Correos personalizados dirigiéndonos a ellos con sus nombres, transmitir amabilidad, interés y respeto, dentro de esta estrategia también está al conocer a nuestro público objetivo de esta manera se nos hará más fácil llegar a ellos con información de su interés.

Para culminar considero que los puntos mencionados anteriormente, son importantes para mejorar nuestra relación con el cliente, por lo tanto tener un equipo de investigación y de implementación de estrategias orientado al cliente, nos ayudará a que el resultado sea exitoso y así entregar un servicio o producto de calidad satisfaciendo a nuestros clientes.