



28 DE ENERO DEL 2021

# Puntos clave para fidelizar a tus clientes

Lic. Elvia Cohen

**VACÚNATE**  
EN COMERCIO EXTERIOR  
Y ADUANAS



# PUNTOS CLAVE PARA FIDELIZAR A TUS CLIENTES



# Opiniones de consumidores

El **96%** de consumidores considera el servicio a cliente un factor importante en la lealtad a una marca.



El **74%** de los consumidores puede llegar a cambiar su marca si el proceso de compra es confuso o requiere mucho tiempo.

Blippr



El **56%** de los consumidores ha dejado de colaborar con una marca por un servicio a cliente deficiente.

Microsoft



El **90%** de los consumidores esperan que las empresas tengan un portal de servicio a cliente en línea.

Microsoft

El **77%** de los consumidores recomendaría una empresa a un amigo si recibiera una experiencia positiva del negocio.



El **66%** de los consumidores cree que lo más importante que una empresa puede hacer, es valorar su tiempo para proporcionar una experiencia positiva al cliente



Blippr

El **77%** de los consumidores tendría mejor impresión de una marca si esta acepta retroalimentación.

# Extraordinario servicio al cliente



Enfocate en el cliente interno y el cliente externo



Utiliza recursos tecnológicos que te ayuden a automatizar.



Desarrollo de habilidades blandas "soft skills"



Implementa buenas practicas:  
Escuchar, Ser empático, se Honesto,  
personaliza.

“Este debe ser excepcional y utilizar herramientas tecnológicas y recursos humanos con aptitudes.”



# Cuida los detalles



Celebremos acontecimientos importantes



Invitaciones exclusivas y beneficios exclusivos.



Detalles que pueden ser simbólicos pero hecho para ellos.



Manténgalos informados y crea contenido para ellos.

— “ —  
Recuerda que como toda relación el secreto esta en los detalles. Encuentra maneras de sorprender y transmitir lo importante que tus clientes son para ti.  
— ” —

# Aporta experiencias



Responde los comentarios de los usuarios.



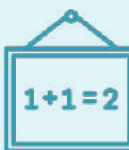
conéctate con tus clientes



"Todos" somos parte de la experiencia



Mide la satisfacción.



"El servicio a cliente por cualquier medio que sea proporcionado es solo una parte de la experiencia, mas no es la suma".

“

El brindar un producto o servicio de calidad está implícito en la adquisición de un producto o servicio, debes darle valor por medio de experiencias satisfactorias.

”



# Hablemos de experiencias



“La teoría de la diversión”



# Comparte tu propósito



Aporta valor, sumando a la sociedad y a tu entorno.



Encamina tus acciones.



Transmite tu propósito a tu equipo.



El propósito no sustituye la calidad pero suma a la misma.

Suma a la sociedad y a tu entorno partiendo de una situación de relevancia y tomando acción sobre esta.





# Se congruente



Acciones congruentes con propósito, visión, valores.



Crea un vínculo entre lo que dices y lo que haces.



Toma de decisiones enfocada en principios.



Un modelo de negocios congruente da certeza.

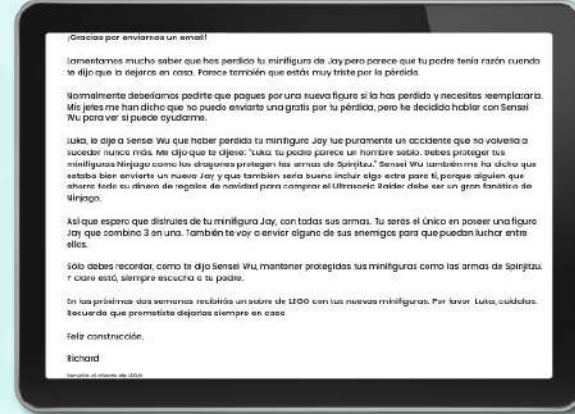
La congruencia no es parte de la identidad de la empresa si no la reputación de la misma.



# Casos que inspiran



Empresa sudafricana de hamburguesas dejó un mensaje en braille.



El caso Lego con un usuario de 7 años.



Campaña de Nike fiel a su propósito lanzada en Septiembre del 2018.

Mensaje de agradecimiento para los trabajadores de la salud que trabajan incansablemente en la primera línea para ayudar a tratar a los pacientes con COVID-19



# Propósito y congruencia



*“cree en algo,  
incluso si significa  
sacrificarlo todo.”*



# Recapitulemos

1

## SERVICIO A CLIENTES

Este debe ser excepcional y utilizar herramientas tecnológicas y recursos humanos con aptitudes.



2

## CUIDA LOS DETALLES

Como toda relación el secreto está en los detalles. Encuentra maneras de sorprender y transmitir lo importante que tus clientes son para ti.



5

## SE CONGRUENTE

Es importante que tus acciones sean congruentes con tu propósito misión, visión y valores.



4

## PROPÓSITO

Suma a la sociedad y a tu entorno partiendo de una situación de relevancia y tomando acción sobre esta.



3

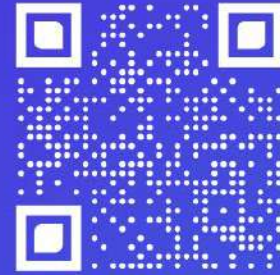
## APORTA EXPERIENCIAS

Es necesario dar valor por medio de experiencias extraordinarias.



TLC MAGAZINE MÉXICO  
**HAGAMOS  
UN TRUEQUE**

PODCAST DE TLC MAGAZINE MÉXICO



Escúchanos en:



[www.tlcmagazinemexico.com.mx](http://www.tlcmagazinemexico.com.mx)

[contacto@tlcmagazinemexico.com.mx](mailto:contacto@tlcmagazinemexico.com.mx)



# DIPLOMADO EN COMERCIO EXTERIOR ADUANAS, FISCAL Y CUMPLIMIENTO

140 HORAS

21 CONFERENCISTAS

*20 módulos impartidos por expertos en comercio exterior y aduanas de nivel nacional e Internacional*

Incluye  
material didáctico

Reconocimiento con validez oficial  
Trade & Law College, CUEJ B.C. y UAT

INICIAMOS EL  
**5 DE MARZO**  
2021

8<sup>o</sup>  
EDICIÓN

AHORA 100%  
EN LÍNEA

INVERSIÓN DEL DIPLOMADO COMPLETO  
**\$13,000** MN IVA INCLUIDO

Ó MÓDULOS INDIVIDUALES  
\$2,000 MN IVA INCLUIDO C/U

**Descuentos especiales**  
para maestros, estudiantes y egresados  
de Trade & Law College, CUEJ BC,  
CUEJ CDMX y UAT

