

Un abc para fidelizar a tus clientes

En cualquier negocio, **los clientes existentes son siempre más rentables que los nuevos**. Si deseas aumentar tus ingresos te resultará más fácil conseguir más trabajo de tus clientes existentes en primer lugar, en vez de buscar nuevos; además, debes estar siempre trabajando para convertir a tus clientes existentes en recurrentes.

Con el número de clientes que repitan a utilizar tus servicios tendrás un buen indicador de lo bien que estás haciendo tu trabajo. De no ser así, vale la pena que te detengas a pensar:

- ¿Terminas tus tareas a tiempo?
- ¿Es tu trabajo absolutamente impecable?
- ¿Sueles mostrar profesionalidad y cortesía en tu comunicación con el cliente?

Aquí te proporcionamos algunas recomendaciones de las que puedes echar mano para fidelizar a tus clientes.

Ofrece paquetes a los clientes frecuentes: Piensa en las cosas que un cliente puede necesitar de tí (más de aquella por la cual te contrató) y ofrécele el servicio completo.

Dale a tus mejores clientes un trato especial: Ello puede incluir descuentos o regalos sin previo aviso; así también puedes ofrecer servicios exclusivos para ellos, algo que no es ni siquiera aparezca en tu repertorio de servicios profesionales. Incluso compartirles tu número de celular o radiolocalizador para cuando requieran de urgencia localizarte te ganará muchos puntos delante de ellos.

Revive clientes zombi: ¿No has oído hablar de un cliente después de algún tiempo? Dale un pequeño empujoncito enviándoles un e-mail con información actualizada sobre tu trabajo, junto con un cupón de descuento.

No dejes pasar las fechas importantes: Envía a tus clientes una tarjeta de cumpleaños o algún otro presente, como puede ser un cupón de descuento en alguno de tus productos/servicios. Incluso lo puedes acostumbrar después de finalizar el primer trabajo. Si bien puede requerir trabajo y sacrificio de tu parte, estos detalles son lo que te harán sobresalir de la competencia.

Fomentar un club premium entre tus clientes: Crea una lista de correo para tus clientes recurrentes, a través de la cual les hagas llegar sugerencias útiles, tips,

enlaces del sector en el que te desenvuelves...; otra alternativa es ofrecer una guía, una lista de consejos, algo de utilidad, no mero spam.

Ofrece promociones durante todo el año: Ya sea por cumpleaños, festivos, eventos internacionales, etc, no desaprovechas ningún pretexto para guiñarle el ojo a tu clientela y soliciten de tus servicios. Hazles ver que es una manera de decirles "gracias" por la preferencia que te tienen.

Pida referencias y compártalas con su nueva clientela: ¿Cuántos de tus clientes se animarían gustosos a recomendarte? Pues ámate a pedirselos y distribúyelas entre tus prospectos a clientes. Y si además, recompensas indirectamente a quienes opinan favorablemente de tí, aumentarás el grado de fidelidad y te llevarás nuevos clientes.

De seguro conoces algunas más, pero como en todo, si no llevas lo que sabes a la práctica, de poco sirve, ¡ánimo!

*** Traducción libre de Seven tips to keep your clients coming back for more, autor: Lexi Rodrigo