

| Lo que tienes que saber del servicio Postventa

08/06/2021



En el mundo online, lejos quedó el concepto de que los servicios terminan una vez que se efectivizan las compras. Cada día son más las marcas que potencian su servicio postventa con el objetivo de ganar la fidelización y recomendación de los clientes y marcar la diferencia.

En este artículo hablaremos de la importancia de crear un servicio postventa: utilizar estrategias para que el producto llegue de determinada manera a las manos del cliente y quede satisfecho. Este es el momento donde podremos decir que el ciclo de venta ha finalizado.

Se trata de estar presente ante nuestro cliente para que pueda comunicar de alguna manera cómo se ha sentido, si le ha llegado correctamente, otorgarle alguna encuesta, así como también, enviarle algo extra, una tarjeta, un accesorio, un detalle en el packaging, además de su compra.

La idea es brindarle una experiencia al consumidor y que grabe en su memoria nuestra marca.

Darle importancia al servicio postventa te traerá beneficios como:

1. Diferenciarte con respecto a tu competencia
2. El cliente te recomiende en su círculo
3. Vuelvan a comprarte
4. Veremos ahora algunos consejos para que brindes un buen servicio postventa y logres hacer crecer tu marca.
5. Cumple al pie de la letra tus políticas de entrega, garantía y devolución, no prometas cosas que no vas a cumplir, asegúrate que todo suceda tal cual lo comunicas.
6. Brinda un medio de contacto claro y efectivo, para que si el cliente tiene alguna duda, sugerencia o comentario pueda acceder fácilmente. Y está atento a chequearlos y responder lo más rápido que puedas.
7. Si trabajas con un equipo, todos deben tener en claro la importancia del servicio post venta y contribuir para que suceda con éxito.
8. Mantiene el feedback con tus clientes. Seguir en comunicación vía email o invitarlos a tus redes sociales, brindarle información de interés, hacerlos parte de algún sorteo o código de descuento, hará que mantengas el contacto con ellos y no te olviden.

Si aún no te has planteado el servicio postventa como estrategia para hacer crecer tu marca, es hora que comiences a hacerlo, son acciones que llevan algo de planificación pero que al aplicarlas arrojan excelentes resultados.

¡Te deseamos buena suerte!

