

## ¡Fideliza clientes en este Black Friday!

01/11/2021



Creamos este artículo para involucrarte completamente sobre cómo vender en las fechas especiales y utilizarlas de la mejor forma, para que, además de vender, ganes nuevos clientes.

La próxima fecha especial y súper importante en Uruguay es el Black Friday, que tendrá lugar durante todo el día del viernes 26 de noviembre de 2021. Por eso, si aún no te has subido con tus promociones a estas fechas increíbles para vender y hacer que tu marca crezca, te recomendamos que lo hagas.

La clave para fidelizar clientes será brindarle la mejor atención que puedas, durante el proceso de compra y acompañarlo post fecha. Los clientes esperan una atención personalizada y la máxima comodidad posible para comprar. ¡No pierdas de vista esto!

Te dejaremos algunos tips para que apliques en tu eCommerce y logres fidelizar tus nuevos clientes en el momento adecuado.

### 1. Experiencia de compra

Asegúrate que el proceso de compra dentro de tu sitio sea ágil, efectivo y claro. Ofrece varias opciones de pago y envío digitales, y responde de forma personalizada las consultas que tengas. El momento post compra será la clave para que tus nuevos clientes queden totalmente satisfechos con su pedido y tengan una impresión positiva de tu marca.

### 2. Complementa tus productos.

Seguramente tus productos dialoguen entre sí. Ofrece algunos complementos que vayan con el pedido realizado. Explica qué utilidad podrían darles y cuáles son sus beneficios.

### 3. Recibidos detallados y claros

Otorga un recibo claro con el detalle de la compra, el seguimiento de la misma, tus políticas de devoluciones y garantías. Si el perfil de tu marca lo permite, puedes agregar una tarjeta personalizada agradeciendo al cliente con los datos de contacto y redes sociales. Si hay algún dato sobre las características de producto o su utilización, por ejemplo un tutorial o video, deja su link para que el cliente lo visite.

### 4. Confirmación de compra vía email.

Confirma la compra por correo electrónico y personalízala. Ten en cuenta que, en estas fechas las casillas de los usuarios explotan de ofertas. Especifica el asunto y el contenido de tu correo para que el cliente pueda encontrarlo y leerlo fácilmente.

En este correo también puedes incluir debajo información extra y de calidad sobre el producto, como

algún artículo o tutorial de tus redes sociales.

#### **5. Construye tus canales de relaciones**

Haz que tus clientes se sientan valorados. En el proceso de compra comunícate a través del medio más humano que tengas, te recomendamos WhatsApp Business para lograr una conversación fluida y de confianza.

Pon el foco en generar la mejor experiencia de compra que tu marca pueda brindar. Invítalo a seguir tus otros canales: Facebook, Instagram, Blog, amplia la información que puedan tener sobre el perfil de tu eCommerce.

#### **6. Ofrece nuevas ofertas post compra**

Incentiva una nueva compra ofreciéndoles cupones de descuento o alguna oferta. Puedes ir al detalle de cada compra y brindar algún producto complementario que sume o enriquezca tu compra anterior.

#### **7. Demuestra tu interés**

Luego de la compra consulta a tus clientes si ha salido todo como lo esperaban. El envío, las condiciones del producto. Asegúrate que estén satisfechos con su elección, y brinda asesoramiento en caso de ser necesario. Puedes incluir un email marketing con una encuesta de valoración. Anima a tus clientes a compartir su experiencia y recaba esos datos.

#### **8. La voces de tus clientes en tus redes**

Invita a tus clientes a compartir la compra en tus redes. Sumalos a tu comunidad tan pronto como puedas. Nada mejor que tus clientes hablen por vos. Es una excelente forma de generar confianza e integridad en tu marca y en lo que ofreces. Si tus clientes están contentos tu marca siempre se mantendrá viva.

Esperamos que este artículo sea de utilidad, apliques estos consejos y rompas las ventas. ¡Te deseamos un Black Friday lleno de éxitos!