Detalles que Enamoran

EJERCICIO A

ENAMORE A UN CLIENTE

Los Detalles que Enamoran pueden implementarse de inmediato. No requiere inversiones significativas ni aprobación de nadie. Depende de su propia voluntad. Es un compromiso personal de mejorar la experiencia de los clientes.

PASO 1: SELECCIONE UN CLIENTE

Piense en una persona que quiera sorprender, con nombre y apellido. Si su negocio es masivo, seleccione un cliente específico de su base de datos.

PASO 2: ¿QUÉ TANTO LO CONOCE?

Entre mejor conozca a su cliente, mayor el impacto de la sorpresa. Investigue tanto como pueda sobre sus gustos y preferencias. Explore su perfil en redes sociales, preste atención en las conversaciones y busque señales. Para mercados masivos, trabaje con el perfil del segmento al cual se dirige. Algunos lo llaman *buyer persona*.

PASO 3: ENAMORE CON PERSONALIZACIÓN

La personalización potencia los detalles. Piense en algo que le apasione o que correlacione con lo que le agrada. Busque una excusa para sorprender. Puede ser la fecha de cumpleaños, un ascenso, un nacimiento, el logro de una meta de compras, la independencia de su país de origen, el día de la profesión o el aniversario de la relación comercial. Para clientes masivos, puede por ejemplo sorprender a todos con los que interactúa un día específico del mes.

Detalles que Enamoran

EJERCICIO B

ENAMORE DE MANERA CONTINUA

Una forma de estandarizar los detalles que enamoran es incorporarlos como parte del proceso comercial, de manera que se implementen automáticamente. Es crear un protocolo que se activa en un momento específico.

PASO 1: PUNTO DE CONTACTO O INTERACCIÓN

Seleccione un punto de contacto o momento de interacción con sus clientes. Por ejemplo la primera visita para presentar una propuesta, cuando se convierte en cliente, el momento de una renovación, cuando recibe un referido de un cliente o cuando finaliza un servicio prestado.

PASO 2: DETALLE A IMPLEMENTAR

Para el punto de contacto o interacción que seleccionó en el paso anterior, defina qué acción o detalle va a implementar con un cliente o prospecto, de manera que siempre se aplique. Por ejemplo cada vez que lance un producto o servicio, enviar una muestra a cada cliente actual.