Publicado en el 23/02/2017

# [4 tácticas para evitar que tus clientes te cambien por la competencia](http://www.notasdeprensa.es)

 El marketing está constantemente reinventándose. Las empresas buscan desarrollarse, destacar y trascender de cualquier manera. Esfuerzos traducidos en estrategias de redes sociales, medios digitales, plataformas diversas, incentivos, neurociencias, canales dinámicos y un millón de otras cosas interactúan y se esparcen como anzuelos en ese gran océano llamado mercado, buscando la mejor manera de atraer clientes, todas ellas persiguiendo directa o indirectamente dos denominadores comunes que siempre han existido y que siguen siendo las dos máximas del marketing, sin importar como las queramos disfrazar: La generación de valor y de satisfacción. Para las empresas, no hay mayor realidad que la que sus clientes perciben como su puntos de vista legítimo y real; y es que en los últimos años el esquema de hacer negocios ha cambiado significativamente. Conceptos que se pregonaban como verdades, modelos exitosos de negocio que imponían condiciones a sus clientes e incluso industrias enteras se han puesto en tela de juicio o más aún, son cosa del pasado. En todo el mundo, las empresas tienen una gama de productos y/o servicios con las que supuestamente satisfacen las necesidades de sus clientes. La habilidad de entenderlos para brindarles mayor valor y satisfacerlos define en buena medida la acción de compra y la reincidencia de la misma. Los clientes satisfechos compran, vuelven a comprar y hablan positivamente de su experiencia, siendo mucho menos proclives a desertar, mientras que los insatisfechos suelen optar por probar un producto de la competencia y hablan negativamente de su experiencia. Generalmente, las empresas con buen marketing se enfocan constantemente en mantener satisfechos a sus clientes más importantes. Es bien sabido que un elevado nivel de satisfacción del consumidor tiende a generar una mayor lealtad y por consiguiente un mejor rendimiento de la empresa. Así pues, la satisfacción se puede entender como la diferencia entre las expectativas del cliente acerca de un producto o servicio, contra el rendimiento percibido del mismo. A continuación, resalto 4 tácticas que pueden ayudar a mantener más contentos a nuestros clientes: 1. Abre el canal de comunicación Los clientes, a veces solo desean que alguien los "escuche". Es importante atender tanto las quejas como las sugerencias o reconocimientos. Todas son oportunidades de acercamiento con el cliente. Hay que estar disponible y hay que brindar respuestas al cliente en un lapso razonable. 2. Desarrolla una relación Los consumidores valoran el tener una experiencia "humana" con una organización. No sólo implica el trato directo con los clientes, sino que cada punto en el que se tenga contacto con ellos debe reflejar que fue pensado, realizado y validado por alguien que consideró al cliente como persona. 3. Mantén la integridad Es básico. Cumple tus promesas y promete sólo cosas que puedas cumplir. Implica ser honesto con el cliente y coherente entre lo que se promete y las motivaciones reales detrás de la promesa. No olvidemos que los clientes defraudados son los más difíciles de recuperar. Sobrepasar "inesperadamente" las expectativas de un cliente generará un efecto positivo en su nivel de satisfacción y siempre será mejor que quedar por debajo de lo que esperaba. 4. Obtén retroalimentación Conoce lo que tu cliente piensa de ti. Es obvio que pedirán más por menos, pero más allá de eso, preguntarles su opinión puede brindar información útil acerca de áreas de oportunidad no identificadas. Es importante medir constantemente y validar. Una vez que se identifican las áreas de oportunidad, hay que atenderlas. ¿Tú que métodos empleas para mantener contentos a tus clientes? Te invito a que sigas la conversación en Twitter: @CarlosLuer o en este espacio. Nos seguimos leyendo por aquí. The post 4 tácticas para evitar que tus clientes te cambien por la competencia appeared first on Revista Merca2.0.

**Datos de contacto:**

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/4-tacticas-para-evitar-que-tus-clientes-te](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Comunicación



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)