



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

MODULO XII – SEGUIMIENTO POST VENTA

Programa incrementando la competitividad para la venta



TIPOS DE SEGUIMIENTO POSTVENTA

Promocionales: Son los que están relacionados con la promoción de ventas; por ejemplo, cuando otorgamos ofertas o descuentos especiales a nuestros clientes frecuentes, o cuando los hacemos participar en concursos o sorteos.

Psicologicos: Son los que están ligados con la **motivación del cliente**; por ejemplo, cuando le enviamos un pequeño obsequio, cuando le enviamos una carta o tarjeta de saludos por su cumpleaños o por alguna fecha festiva, cuando lo llamamos para preguntarle si recibió el producto a tiempo y en las condiciones pactadas, o cuando lo llamamos para preguntarle cómo le fue con el producto en su primera semana de uso

Seguridad: Son los que brindan protección por la compra del producto; por ejemplo, cuando le otorgamos al cliente garantías por su compra, o cuando contamos con una política de devoluciones que le permita hacer devoluciones de productos en caso de defecto o insatisfacción.

Mantenimiento: Son los que involucran un servicio de mantenimiento o de soporte (también conocido como servicio técnico); por ejemplo, cuando brindamos el servicio de instalación

del producto, cuando brindamos el servicio de capacitación o asesoría sobre el uso del producto, o cuando programamos visitas de seguimiento para asegurarnos de que el cliente le esté dando un buen uso al producto, y que no tenga ningún problema al respecto (lo cual a su vez nos permite continuar con la relación cliente empresa)