



CÁMARA DE  
COMERCIO  
E INDUSTRIA  
DE EL SALVADOR

---

## MODULO XII – SEGUIMIENTO POST VENTA

---

Programa incrementando la competitividad para la venta



BIENVENIDO!

Estamos en el módulo de Seguimiento Post Venta, en las siguientes horas, actualizarás tus conocimientos en el tema.

## ¿QUÉ ES LA POST VENTA?

Son todos aquellos esfuerzos que las organizaciones realizan, después de la venta para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida.

Un servicio postventa es el último proceso de la espiral de la calidad y garantiza el paso a un nivel superior en cuanto a la calidad al permitir:

- Asegurar la satisfacción del cliente: es necesario que le pregunte para asegurarse de que el producto o servicio va bien, el cliente sabe manejarlo, está contento con el resultado, etc.
- Prevenir una posible reclamación: el seguimiento también le permite detectar la insatisfacción del cliente en su fase inicial y reconducirla antes de que se convierta en una reclamación.
- Reforzar la decisión de compra: es importante por último agradecer al cliente su compra y recordarle los beneficios que le llevaron a tomar la decisión, para que no se arrepienta.

Si el servicio postventa es deficiente, puede afectar negativamente la opinión del cliente y disminuir los niveles de

las ventas. Para el análisis del servicio post-venta es interesante **valorar si la compra es regular o compra repetida:**

- Compra regular: se refiere principalmente a bienes unitarios pequeños, de movimiento rápido, que se consumen con frecuencia en el mercado.
- Compra repetida: se puede presentar en algún lapso del futuro, como sucede con los bienes durables, aquí están involucrados la compra habitual y la lealtad a la marca.

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA POST VENTA?

- El cliente necesita saber que hay una empresa detrás del producto o servicio que ha comprado, y sobretodo que en esta empresa hay personas dispuestas a ayudarlo.
- Por normativas legales, o por tácticas de diferenciación de producto, muchas empresas ofrecen una garantía de sus productos y servicios.
- El servicio postventa implica que si un cliente necesita recurrir a esta garantía, su empresa debe estar dispuesta a validar esa garantía de la mejor forma posible.
- Porque su empresa necesita saber:
  - Si el cliente está satisfecho con el producto.
  - Si el proceso de compra ha sido sencillo desde el punto de vista del cliente.

- Si el cliente considera que debe hacerse algún cambio o mejora
- La mejor forma de fidelizar a un cliente, es a través del contacto permanente. No hay nada que cree más lealtad de marca, que el hecho de que un cliente sepa que para usted y su compañía, él y su opinión son importantes.

## ¿ CÓMO HACER UNA POST VENTA?

Para llevar a cabo un buen seguimiento comercial es muy importante la **sistematización del proceso**, es decir, organizar un sistema rutinario en función del tipo de cliente, de proyecto, de país, etc.

Este proceso permite que la tarea de seguimiento comercial sea mucho más sencilla y eficaz, por ello, es recomendable el uso de herramientas de gestión como el **CRM (Customer Relationship Management)** que permiten, además de tener toda la información actualizada y disponible de los clientes, **calificar los contactos en función de su importancia** y gestionar su seguimiento estableciendo para ello una sistemática de acciones, parte de ellas automatizables.

Los clientes de una compañía tienen que clasificarse en función de su importancia, variable que dependerá de otras como tamaño del proyecto, recurrencia, antigüedad, etc. y así, **clasificarlos por el**

**sistema ABC, desde los más importantes (A) hasta los menos importantes (C).**

Una vez cualificados, podemos incorporarles un proceso de seguimiento acorde con su importancia y, además, la propia herramienta nos avisará de cuándo, cómo y con quién tenemos que contactar.

En resumen, **no debemos dejar de lado a un cliente** sobre todo tras la venta y debemos llevar a cabo **tareas de seguimiento periódicas adaptadas a la importancia y tipología de cada cliente.**