



TENDENCIAS



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Conquistando tu cliente

**CÓMO MEJORAR
TU EXPERIENCIA DE
VENTAS Y LA DE TUS
CLIENTES**



Conquistando tu cliente - Cómo mejorar tu experiencia de ventas y la de tus clientes

Todo cliente cuenta. ¡Este es el momento de conquistarlos y desarrollar nuevas ideas para que no pierdas a ninguno!

PREGÚNTATE

Si la respuesta es NO

¿Tus clientes saben que sigues trabajando?

SÍ ____ NO ____

Hazte visible a través de carteles o informádoselo a través de redes sociales

¿Tienes varios canales para atender a tus clientes?

SÍ ____ NO ____

Establece nuevos canales: teléfono, celular, WhatsApp, Facebook, Instagram, entre otros. Contar con diferentes alternativas permite que otros clientes te encuentren más fácil y se contacten contigo sin inconvenientes.

¿Los clientes saben cómo ubicar tu negocio?

SÍ ____ NO ____

Indícales tu ubicación y datos de contacto:

Formas tradicionales:

- Letreros llamativos a la entrada del local con tus datos de contacto y horario
- Imanes para la nevera con los datos de contacto y ubicación
- Informa a tus clientes el teléfono y los horarios de entrega a domicilio

Indícales tu dirección vía WhatsApp

Formas digitales:

- Ubicación en Google Maps: para ello abre una cuenta de Google, ingresa a Google Mi Negocio y sigue los pasos
- Incluye tu ubicación en Waze



Conquistando tu cliente - Cómo mejorar tu experiencia de ventas y la de tus clientes

PREGÚNTATE

Si la respuesta es NO

¿Entregas publicidad de tu negocio?

SÍ ___ NO ___

Invertir en imanes no ha pasado de moda, así ayudas a tu cliente a contar con tu información de contacto a la mano, las tarjetas y volantes pueden terminar en la basura.

¿Estás cumpliendo con las medidas de protección personal?

SÍ ___ NO ___

El uso de todas las medidas de protección hará sentir a tus clientes más seguros. Infórmales que estás implementando esas medidas para tu seguridad y la de ellos mismos.

¿Tienes medios de pago digitales?

SÍ ___ NO ___

La mayoría de las personas están buscando migrar hacia formas de pago digitales, por lo tanto, piensa si tú también podrías brindar opciones así para tus clientes, por ejemplo, el pago con datáfono, con un enlace de cobro desde WhatsApp o con otras aplicaciones.

¿Escuchas y actúas frente a las quejas y solicitudes de tus clientes?

SÍ ___ NO ___

Mantente atento a las peticiones, quejas, sugerencias de tus clientes y procura dar respuesta oportuna a las mismas. Ellos lo agradecerán y sentirán que son realmente importantes para ti.

¿Tienes un directorio de clientes?

SÍ ___ NO ___

Haz un directorio de clientes frecuentes, y aprovéchalo para anunciarles nuevos productos, informarles sobre promociones, enviarles recordatorios o beneficios relacionados con los productos o servicios que normalmente compran.



Conquistando tu cliente - Cómo mejorar tu experiencia de ventas y la de tus clientes

PREGÚNTATE

Si la respuesta es NO

¿Implementas nuevas ideas para promocionar las ventas?

SÍ ___ NO ___

Pon a volar tu creatividad. Crea días especiales para incentivar la compra de diferentes tipos de productos. Por ejemplo, día de frutas y verduras, lonchera, lácteos, etc.

¿Tienes servicio de domicilio?

SÍ ___ NO ___

Busca cómo implementarlo a través de tus colaboradores o de plataformas digitales, pero revisa los costos.

Cuando implementes el servicio siempre informa:






- Tiempos de entrega.
- Cualquier retraso que se pueda presentar.
- Los productos que ya no están disponibles y presenta otras opciones para sustituir esa compra antes de hacer la entrega.

Al momento de la entrega verifiquen juntos con lista en mano que lleguen los productos completos solicitados y que el cliente firme el recibido



Conquistando tu cliente - Cómo mejorar tu experiencia de ventas y la de tus clientes

Además, no te olvides de estos consejos para asegurar un buen servicio al cliente:

 <p>Saluda amablemente</p>	 <p>Atiende en el menor tiempo posible</p>	 <p>Ofrece diferentes puntos de contacto (teléfono, redes sociales, entre otros)</p>	 <p>Presta atención a las necesidades del cliente</p>	 <p>Brinda la mejor solución a sus solicitudes y preséntales alternativas</p>
 <p>Informa el valor de los productos o servicios de manera clara</p>	 <p>Ofrece diferentes opciones de pago</p>	 <p>Informa sobre cambios en el pedido o inconvenientes</p>	 <p>Empaca el producto para que llegue en las mejores condiciones y cuente con medidas de salubridad</p>	 <p>Realiza el cobro de acuerdo con lo informado y pactado con el cliente</p>