

Páginas Amarillas Soluciones Digitales da 5 claves para mejorar la experiencia de cliente del negocio local

En cualquier negocio es fundamental la experiencia de cliente y si no se gestiona adecuadamente, puede suponer la pérdida de oportunidades de venta

Páginas Amarillas Soluciones Digitales, desde su portal de ayuda y consejos para PYMES y autónomos, ofrece las claves para mejorar la experiencia de clientes, clave del éxito de cualquier negocio y más aún, si se trata de un negocio local.

Desde el momento en que un cliente entra por la puerta hasta el que sale, hay que ocuparse de ofrecer la mejor experiencia posible. Independientemente de si el cliente emplea apenas unos minutos o si está un largo período de tiempo en el local, durante ese tiempo se crea una relación de la que dependerá su satisfacción y que determinará que quiera volver o no. Por esta razón, si se descuida la experiencia del cliente, lo más seguro es que se pierdan oportunidades de venta.

Lo más importante y el objetivo de un negocio local, es que el cliente acuda a su establecimiento y por esta razón, Páginas Amarillas Soluciones Digitales ofrece estas 5 claves para que su tiempo en el negocio sea lo más satisfactorio posible:

Contar con un manual de conducta para empleados: el primer punto de referencia de todo cliente será la atención recibida por parte de los empleados. Por eso, contar con un manual de conducta en el que se especifique el trato con el que se va a atender, puede marcar la diferencia. En este manual, se debe especificar si el trato va a ser de usted o no, el saludo que se debe dar a cada nuevo cliente, la despedida, el tono que se va a emplear e incluso, en muchos casos, se especifica que debemos recibir al cliente con una sonrisa. De esta manera, el cliente siempre será recibido de la misma manera evitando conductas que, aunque no tienen por qué ser negativas, puedan no estar alineadas con la imagen de marca que se quiera transmitir.

Evitar el "No": en cualquier tipo de negocio puede pasar que no se disponga de algún producto que el cliente solicita. Sin embargo, debemos evitar que el cliente se marche sin una solución. Por ello, lo primero que se debe hacer es ofrecer otro que sea sustitutivo del que quiere y que ofrezca características y un precio similares. Si este caso no fuera posible, gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías, será sencillo comprobar si el proveedor lo tiene disponible. En última instancia, si no se consigue una solución satisfactoria para el cliente, puede ser beneficioso informar de otros lugares donde pueda adquirir lo que busca, aunque suponga la pérdida de una venta, generaremos confianza con él y será fácil que vuelva en otra ocasión.

El uso de pruebas de producto y demostraciones es un gran reclamo: una de las ventajas de la venta física es que el cliente puede ver y tocar el producto antes de comprarlo. Por eso, ofrecer demostraciones de uso de producto, será un gran reclamo. Generará confianza y será más fácil cerrar

una venta. En este sentido, el uso de pantallas táctiles y otros elementos tecnológicos pueden ser un gran aliado.

Cuida el servicio postventa: La experiencia de cliente no termina cuando cerramos una venta, si no que va más allá. Para tener un cliente satisfecho es fundamental ofrecer un servicio de postventa de calidad que permita contar con las máximas garantías. Esto pasa por ofrecer posibilidad de cambios y devoluciones, reparación, asesoramiento de uso y un largo etcétera.

Impulsar el negocio local mediante Internet: es un hecho que los clientes cada vez están mejor informados y que antes de hacer casi cualquier compra, primero se busca información en la red. Por eso, debemos ofrecer toda la información necesaria para que un cliente potencial pueda encontrar todo lo que necesite. En este sentido, la primera información que debe encontrar un cliente de un negocio local, será la dirección y teléfono y que esta información sea la misma en cualquier medio que consulte. Por ejemplo, no podemos mostrar una información en la página web y otra en Facebook.

Sobre Páginas Amarillas Soluciones Digitales

Páginas Amarillas Soluciones Digitales es una empresa con casi 50 años en el mercado nacional. Especializada en ayudar a las pymes y autónomos en su proceso de transformación digital.

Ofrece soluciones que se adaptan a las necesidades de las pymes, en términos de visibilidad y cobertura. Especialistas en marketing digital con soluciones integrales que responden a cualquier necesidad: soluciones digitales como web, SEO, Google Adwords, videos, banners, redes sociales y blog; soluciones de visibilidad a través de PaginasAmarillas.es, Páginas Amarillas, 11888 y Europages; y soluciones locales aplicando estrategias y herramientas de marketing directo.

La compañía forma parte del grupo Hibu, multinacional con sede en Reino Unido y con presencia en Estados Unidos

Datos de contacto:

Soluciones Páginas Amarillas

<https://soluciones.paginasamarillas.es/>

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Franquicias](#) [Marketing](#) [Emprendedores](#) [Restauración](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>