

Superpoderes del Marketing de Escucha Activa

¿Cuál es el objetivo número uno de cualquier empresa? Primero, ser rentable. A partir de ahí, se pueden proponer objetivos de muy diversa índole.

Lo más importante para generar negocio: tener clientes. Sin clientes que compren tu producto o servicio, no cumpliremos nuestro objetivo primario. Dicho esto, ¿sabes lo que quieren tus clientes (y potenciales clientes) hoy? ¿y lo que querrán mañana?

De ahí la importancia del Marketing de Escucha Activa.

¿Cuál es el objetivo número uno de cualquier empresa? Primero, ser rentable. A partir de ahí, se pueden proponer objetivos de muy diversa índole.

Lo más importante para generar negocio: tener clientes. Sin clientes que compren tu producto o servicio, no cumpliremos nuestro objetivo primario. Dicho esto, ¿sabes lo que quieren tus clientes (y potenciales clientes) hoy? ¿y lo que querrán mañana?

De ahí la importancia del Marketing de Escucha Activa.

Mucha gente confunde el monitorizar algunas redes sociales en Internet con hacer Marketing de Escucha Activa. Y esto, implica mucho más que la simple monitorización de tu canal de Facebook, implica preguntar, investigar, crear canales de comunicación... y todo ello para tomar unas decisiones de forma ágil teniendo en cuenta lo que quieren tus mayores accionistas, los clientes.

Con una cultura de marketing de escucha activa, podemos conseguir mejoras en nuestro negocio. Aquí os presentamos estas ventajas a modo de superpoderes:

OPTIMIZA EL CANAL:

Detectar a través de qué canales están realizando tus clientes potenciales compras de un producto similar al tuyo, cuantos canales valora el cliente en Internet antes de comprar...

Una vez habiendo realizado un trabajo de investigación y escucha, estudiaremos la posibilidad de centrar nuestros recursos en canales que sean más rentables para nuestro negocio.

MEJORA TUS PRODUCTOS:

Podremos conocer la opinión de los usuarios, no sólo de nuestros productos, sino también de los de la competencia. Toda esta información nos permitirá saber qué estamos haciendo bien y mal, cuáles son nuestras debilidades y fortalezas, qué gusta y qué no; y poder adaptar nuestros productos y servicios en base a lo que está demandando el cliente.

AUMENTA LA FIDELIZACIÓN:

Buscamos mantener una buena relación con los clientes. Si utilizamos correctamente la Escucha Activa y tomamos medidas a tiempo, conseguiremos lazos con nuestros clientes convirtiéndolos en posibles líderes de opinión y embajadores de marca.

PREVÉ POTENCIALES CRISIS DE REPUTACIÓN:

Uno de los grandes beneficios del Marketing de Escucha Activa es poder detectar a tiempo una crisis de reputación digital, cuando todavía es fácil de gestionar. En muchas ocasiones, no detectar una crisis a tiempo puede provocar pérdidas millonarias a tu empresa.

REDUCE ALGUNO DE TUS COSTES:

Gracias a las nuevas tecnologías y la escucha activa podemos reducir costes en publicidad, estudios de mercado... Por ejemplo, antes de lanzar un producto, podemos preguntar a nuestros 20 clientes más importantes que opinen sobre un prototipo. Así podremos sacar nuestro producto o servicio a la venta con más seguridad.

MEJORA LA ATENCIÓN AL CLIENTE:

Cuando abres un canal en una red social también estás abriendo otra línea de atención al cliente. Ahora las quejas y consultas de los usuarios ya no son solo por teléfono o por correo electrónico, donde muchas de estas se quedaban en la bandeja de entrada del departamento de atención al cliente. Hoy una queja es visible para todo el mundo y por eso es muy importante saberla gestionar con el mejor trato y rapidez posible.

CONOCE TU COMPETENCIA:

La escucha Activa también nos permite investigar a la competencia. Ahora podemos saber qué están haciendo en todo momento y que es lo que mejor funciona y lo que no, ¿estás analizando lo que hace tu competencia de manera continua?

DESCUBRE NUEVAS TENDENCIAS:

Podremos saber tendencias sobre un sector tras analizar la opinión de los usuarios en Internet. No únicamente saber que dicen de tu marca, estamos hablando de qué cosas les gusta hacer a personas dentro de tu target, que les gusta ver, escuchar, compartir...

FACILITA LA TOMA DE DECISIONES:

Una vez hemos recogido y analizado la información que nos interesa, esta nos permite tomar decisiones empresariales más fácilmente para alcanzar nuestros objetivos.

Realizar una buena escucha activa requiere tiempo, pero nos permitirá entender mejor el mercado en el que nos encontramos y conocer cómo se comportan nuestros usuarios. Y tú, ¿practicas el Marketing de Escucha Activa? Si todavía no has empezado a practicarlo, ahora es el momento. En The Box Populi puedes encontrar alguna herramienta dentro de nuestro kit de superpoderes o, propiamente hablando, nuestra cartera de servicios.

Datos de contacto:

Alberto
933090124

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

Categorías: [Comunicación Marketing E-Commerce](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>