

Retener clientes a través del servicio postventa

Aunque es posible que a primera vista parezca que lo más difícil es conseguir nuevos clientes, la dificultad se incrementa cuando se trata de retener a los clientes que ya se tienen

Puede parecer en muchas ocasiones que lo más complicado es hacer nuevos clientes. Lo importante es que nuestra base de clientes crezca y para ello es fundamental no sólo que lleguen nuevos, sino que los que ya tenemos permanezcan fieles. En este sentido un buen servicio postventa es la clave para el éxito en la retención de clientes.

Cuidar a nuestros clientes supone no sólo que ellos van a estar contentos, sino que también se van a convertir en embajadores de nuestra empresa. No podemos pensar que nuestro negocio concluye una vez que les hemos vendido el producto. Tenemos que acompañarles y sobre todo ayudarles a sacar el mejor partido de nuestro programa.

Por otro lado también tenemos que hacernos responsable de que todo funcione como es debido, si además de un servicio estamos vendiendo algo. No basta sólo con sustituirlo por otro nuevo, a veces esto incluso es lo de menos, sino que tenemos que dejarlo exactamente como lo tenía el cliente para que el siga trabajando como si nada hubiera ocurrido.

En este sentido el enfoque que tiene el servicio postventa en muchas empresas resulta equivocado. No se trata de ofrecer algo simplemente porque también lo hace tu competencia, sino que tiene que ser un arma poderosa para luchar contra grandes empresas que muchas veces ofrecen lo mismo que nosotros a través de Internet.

El servicio postventa el cliente lo tiene que percibir como un valor añadido a nuestro producto, hacerle entender que supone la garantía de continuidad de negocio que muchas veces necesitan, o la tranquilidad para el cliente que tiene a quién llamar cuando tenga un problema. Poner una cara a este servicio es muy importante para que funcione correctamente.

Al final se trata de invertir en este servicio en igual medida que lo haríamos con el departamento comercial para lograr el equilibrio necesario, retener a nuestros clientes, no como prisioneros porque no tienen otra solución, sino más bien porque están satisfechos con nuestros servicios y productos.

La noticia **El servicio postventa, la clave para el éxito en la retención de clientes** fue publicada originalmente en **Pymes y Autonomos** por **Carlos Roberto** .

Datos de contacto:

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Marketing Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>