

Acompañar y proteger al cliente: las claves de Schmidt para crear brand lovers

[Multimedia](#)

Conocer cómo la marca de mobiliario a medida Schmidt, líder en el sector, hace felices a sus clientes y les fideliza brindando la mejor experiencia de marca

[Schmidt](#) es el primer fabricante francés especialista en equipamiento a medida innovador, elegante y funcional para todos los espacios del hogar. Y que sea líder en el sector del mobiliario y la decoración no es una casualidad. Ya que la marca Schmidt forma a su equipo para acompañar y proteger al cliente, no solo durante los proyectos a medida, sino de forma posterior. Una estrategia post-venta clave a través de la cual fideliza a sus clientes, que en muchos casos repiten después de la primera experiencia con la marca.

Schmidt inspira

Una táctica vital de Schmidt para garantizar la satisfacción de los clientes es entender a fondo sus necesidades y su manera de vivir para crear unas soluciones 100% adaptadas. Por eso, la primera cita de "Descubrimiento en tienda" es tanto para que el cliente descubra los productos y ventajas de Schmidt, como para que el diseñador-vendedor descubra las necesidades del cliente.

Esto implica tener un servicio de atención al cliente de primera categoría que involucre el tú a tú del diseñador de Schmidt con el cliente, más allá de una línea telefónica o un formulario de contacto (que por supuesto también están disponibles). Esto permite abordar rápidamente cualquier problema o duda y ofrecer soluciones a medida que satisfagan las necesidades del cliente. Al dar prioridad al servicio de atención al cliente, Schmidt consigue fomentar la confianza y la lealtad, lo que se traduce en clientes que repiten y en una publicidad boca a boca positiva.

Schmidt acompaña

Para Schmidt cada proyecto es único. Por eso, la estrategia de acompañamiento comienza desde que un cliente solicita una cita en tienda, a través de un asesoramiento personalizado que se prolonga en cada etapa del proyecto: desde el diseño hasta el montaje, con el fin de lograr que quede totalmente satisfecho.

Para ello, todos los diseñadores-vendedores Schmidt de España son formados en sus instalaciones de Madrid. Formar de manera continua a todos los integrantes de la familia Schmidt es fundamental para crear expertos en el sector capaces de asegurar el mejor asesoramiento y servicios de calidad.

Además, la marca cuenta con múltiples garantías y servicios gratuitos que permiten crear una relación de confianza a largo plazo con sus clientes y protegerles durante años después de su experiencia con Schmidt: un solo interlocutor a lo largo del proyecto, un presupuesto gratuito, un precio transparente en el presupuesto detallado, la posibilidad de financiar todo o parte del proyecto...

Schmidt protege

Desarrollar el compromiso de la marca por el cliente, incluso después de terminado el proyecto, es un elemento crucial para Schmidt. La atención posventa son los pasos que se dan después de que un cliente realice una compra, como ofrecer garantías y avales. Nunca debe infravalorarse la magnitud de la atención postventa, ya que marca la diferencia entre las empresas de éxito y las que tienen dificultades. Los clientes que reciben una atención postventa de calidad tienen más probabilidades de recomendar la empresa a otras personas, lo que puede dar lugar aún a más ventas.

Una de las estrategias importantes es que los clientes no tengan que cambiar de interlocutor una vez se haya producido la venta. Para ello, el diseñador-vendedor continúa siendo la persona de referencia en todo momento. Además, Schmidt tiene actualmente 78 tiendas en España, por lo que si se produjera cualquier inconveniente con la tienda de referencia del cliente, siempre habrá una cercana que retome eficazmente esta confianza.

Por otro lado, en Schmidt hay tres garantías y avales que garantizan la satisfacción de los clientes hasta 25 años después de finalizado el proyecto:

- Garantía gratuita de 3 años en los electrodomésticos.
- Garantía gratuita de 10 años en los muebles.
- Garantía gratuita de 25 años en los herrajes cajones, guías y bisagras.

Sobre Schmidt

Schmidt, es el primer fabricante francés especialista en equipamiento a medida innovador, elegante y funcional para todos los espacios del hogar. Comprometida con el desarrollo sostenible, manifiesta su filosofía en procesos y materiales respetuosos con el medio ambiente y con la salud, la mayoría de la madera procede de bosques gestionados de forma sostenible, con certificación PEFC.

Se caracteriza por su visión única del Home Design, enfoque del diseño y el equipamiento a medida de los distintos espacios de vida a través de una estética minimalista que pone máxima atención a los detalles y a los acabados. Schmidt crea muebles de hogar al milímetro, que se adaptan a todos los interiores, con un dominio del diseño a medida que supera cualquier desafío de equipamiento.
