GC-F-004v.05

El empleo es de todos

Mintrabajo

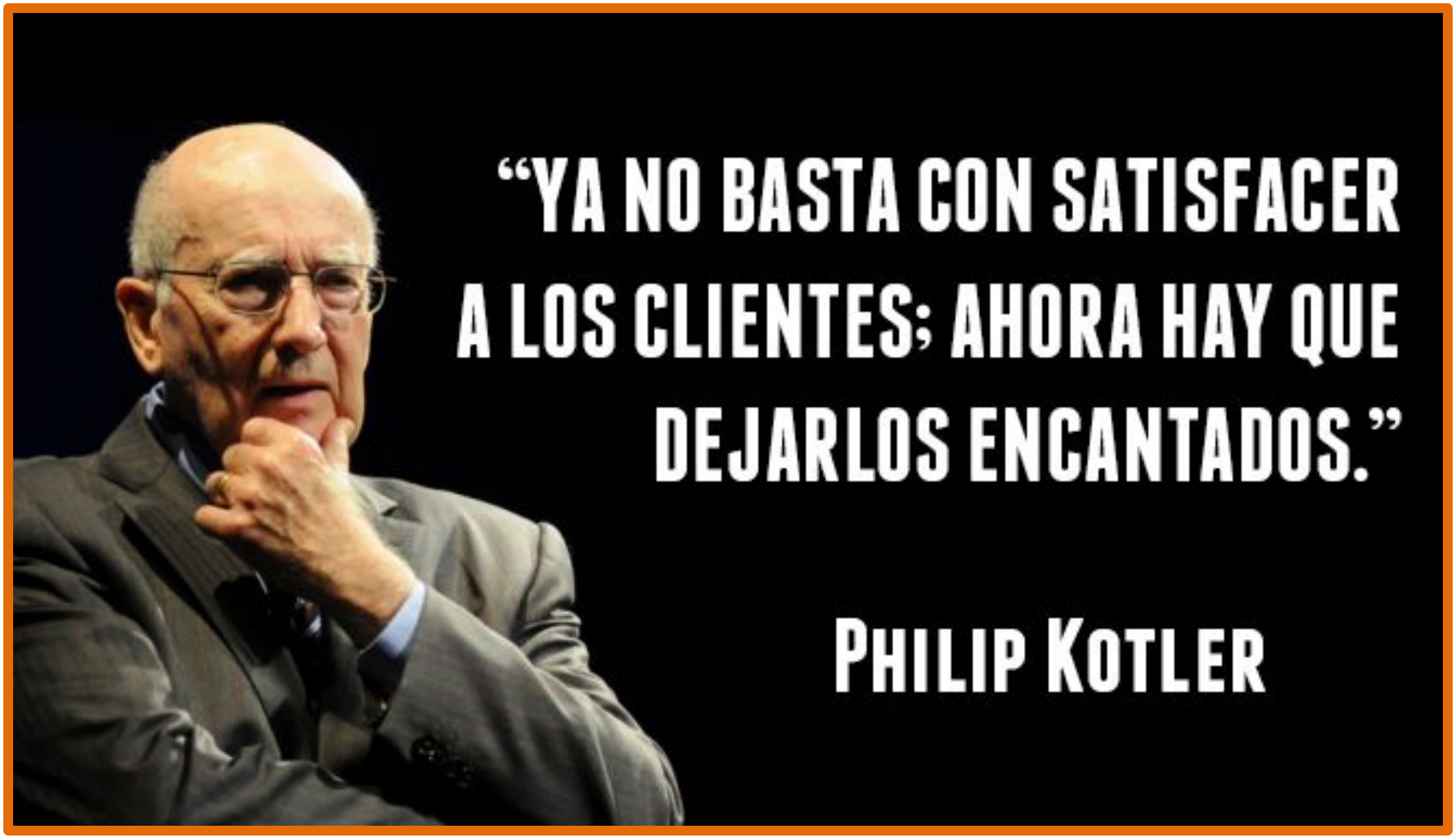
POS VENTA

SENA

TEMAS A TRATAR

1. Definición Posventa
2. Importancia
3. Tipos de servicio posventa
4. Fases del servicio posventa
5. ¿Cómo implementar el servicio de posventa en tu empresa?
6. Ejemplos de servicio posventa

Reflexión inicial



DEFINICIÓN DE POSVENTA

- ✔ Plazo durante el cual el vendedor o fabricante garantiza al comprador asistencia, mantenimiento o reparación de lo comprado.(*Cita extraída del diccionario de la RAE posventa)*

- ✔ **Período posterior a la venta** de un producto, en el que el vendedor o el fabricante garantizan ciertos servicios, especialmente la reparación.

Actualización 2020

DEFINICIÓN POSVENTA

Es la oferta de una buena atención al cliente aun después de la etapa de venta. Tiene el propósito de mantener una excelente relación con el cliente y Es tan importante como ofrecer buena atención antes y durante la venta.

Consiste en todos aquellos esfuerzos después de la venta para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida.



LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO POSVENTA

- ✔ El servicio posventa busca fidelizar a los clientes de una venta y convertirlos en clientes continuos
- ✔ El cliente no ve su negocio como una empresa sin rostro, sino que se humaniza por medio de la atención al cliente.
- ✔ Los clientes se sienten apreciados al sentir que son valorados y tenidos en cuenta
- ✔ Los clientes estarán tan satisfechos con la atención que recomendarán la empresa con sus conocidos
- ✔ Realizar seguimiento a las reacciones del cliente frente al producto o servicio, permitirá saber que sí se esta cumpliendo o hay algo para mejorar

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

Como negocio, has llegado a donde estás gracias a los clientes que ya tienes, no a los que tendrás, y por ello es importante mantener y fidelizar a tus clientes actuales para enamorarlos diariamente y conservarlos.

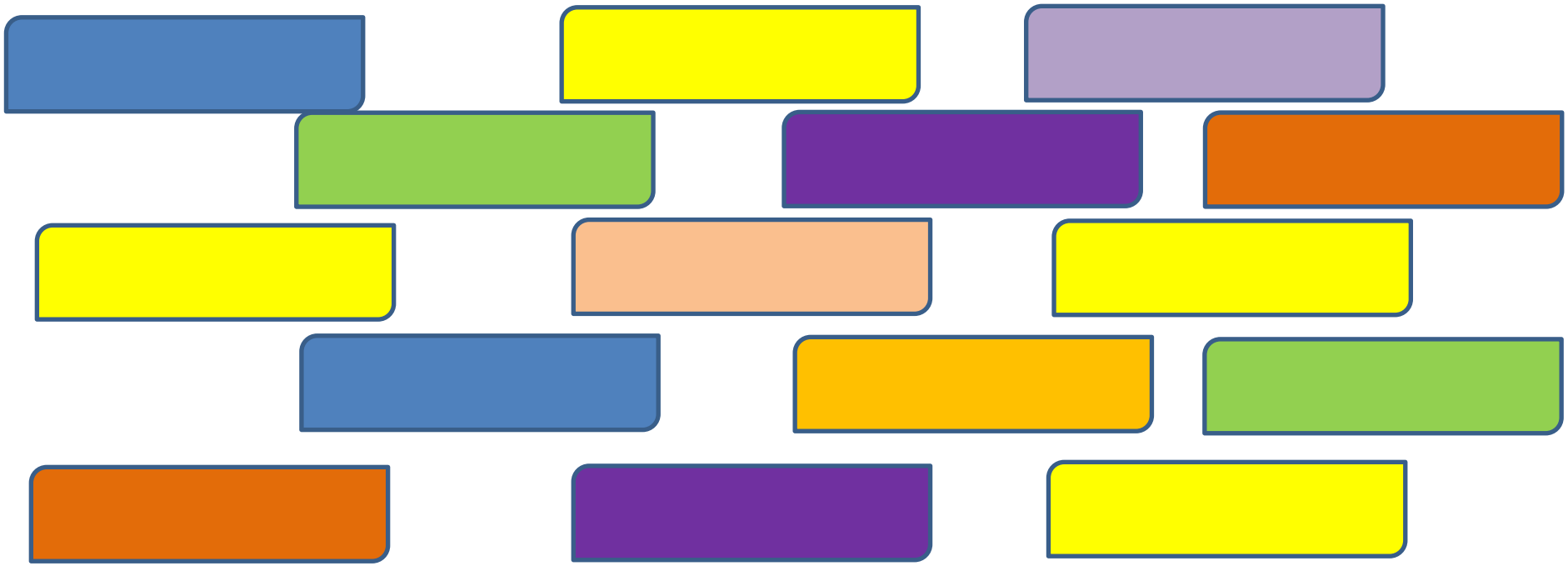
Toma en cuenta que el 65% de los tratos de una empresa proviene de los clientes que ya tienes en cartera.

La mejor manera de lograr esto es con el servicio posventa.



POSVENTA – MURO DE PALABRAS

Con La Ayuda De Los Aprendices Vamos A Construir Un Muro De **Palabras** Relacionadas Con El Tema Posventa



FELICITACIONES LO HICIERON MUY BIEN

TIPOS DE SERVICIO POSVENTA

El servicio posventa no se puede estandarizar completamente, es un proceso flexible que se aplica de acuerdo a la actividad económica de la empresa y a los objetivos empresariales. Las estrategias se deben adaptar a las necesidades y politicas de la empresa

Se pueden clasificar:

Promocionales

promoción de ventas – descuentos – ofertas- sorteos

Psicológicos

motivación del cliente: tarjeta de cumpleaños- obsequio - llamada

De mantenimiento

servicio técnico: instalación, capacitación de uso, mantenimiento

De seguridad

Protección por la compra, Garantías: política de devoluciones

TIPOS DE SERVICIO POSVENTA

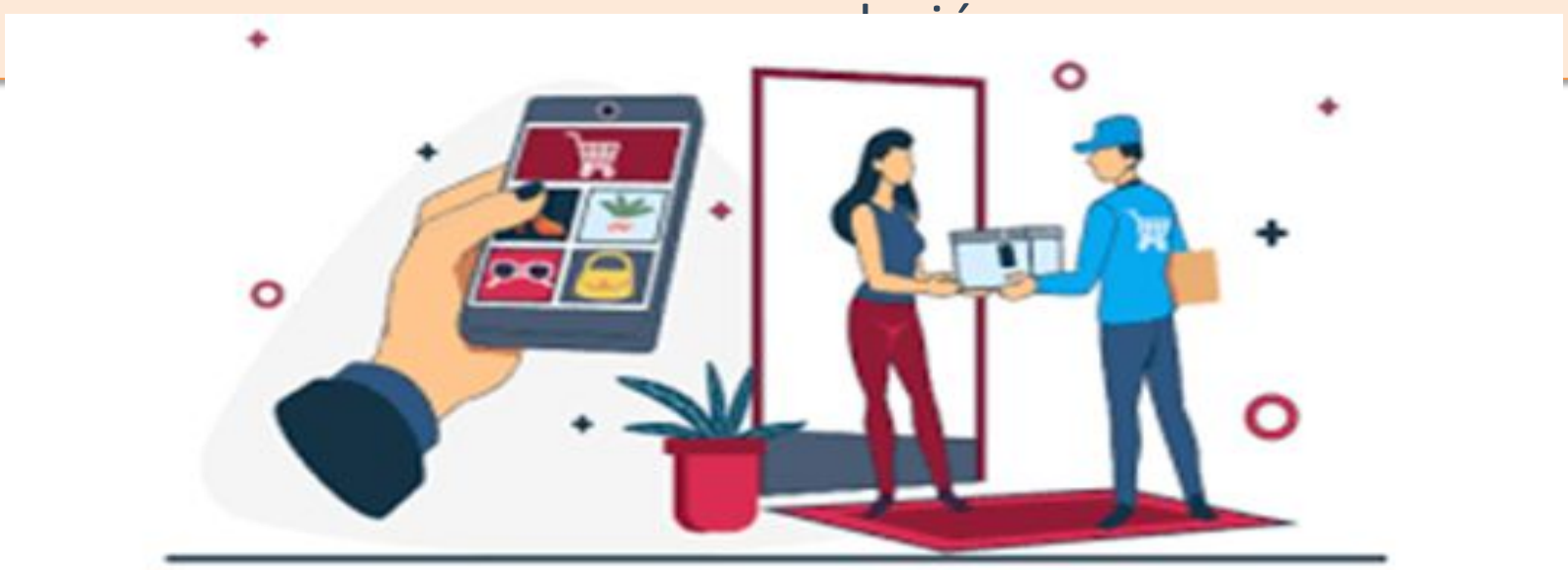
1. Gestión de compras
2. Garantías
3. Soporte técnico
4. Feed back
5. Descuentos y promoc
6. Venta cruzada y Up-s
7. Devoluciones



GESTIÓN DE COMPRAS

Este servicio de posventa es uno de los más importantes, ya que permite generar confianza en los consumidores desde la primera compra. una manera de agradecer su preferencia es a través del seguimiento de compra.

Tener comunicación con el cliente continuamente sobre su pedido desde el momento de la solicitud hasta la entrega, genera confianza y



GARANTÍAS

Probablemente este es uno de los tipos de servicio de posventa más conocidos, casi todas las empresas la ofrecen; algunas desde reparación hasta reposición total del producto. Cada empresa tiene políticas diferentes para este servicio y seguramente es uno de los factores de decisión más importantes para que los clientes adquieran un producto.





SOPORTE TECNICO





Algunas empresas cuentan con el servicio de soporte técnico en línea que permite a los clientes realizar cualquier tipo de consulta relacionada con sus productos, ya sea para solucionar algún problema o para solicitar información.

Este tipo de servicio de posventa es muy eficaz para mejorar la satisfacción del cliente.

FEEDBACK

Los comentarios de los clientes son clave para potencializar la confianza.

Las más comunes son

- ✔ Las encuestas enviadas por correo electrónico
- ✔ Califique el servicio de 1 a 5
- ✔ Contáctenos

El Feedback – retroalimentación sirve tanto para adquirir nuevos clientes como para la optimización de sus productos y servicios a futuro



DESCUENTOS Y PROMOCIONES

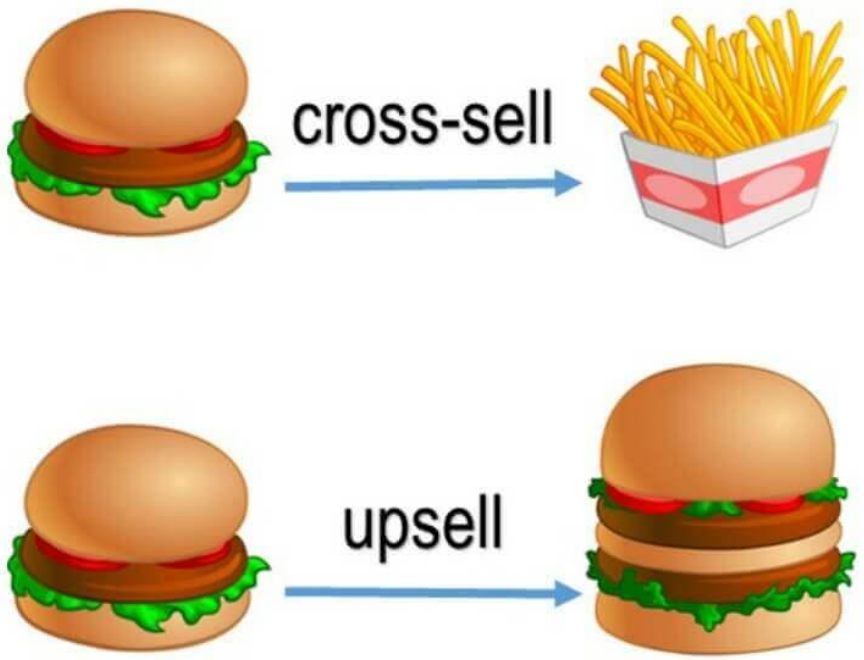


Lo importante no es conseguir clientes, sino mantenerlos, por esa razón es vital mantenerse en contacto con ellos, ya sea con un nuevo producto o simplemente una oferta especial, de manera personalizada o a través de los medios dispuestos es significativo que lo haga saber, con esto sus clientes sentirán que siguen siendo importantes y especiales para la empresa

CROSS SELLING- UP SELLING

El Cross selling consiste en vender productos o servicios complementarios al principal que nuestros clientes ya habían comprado.

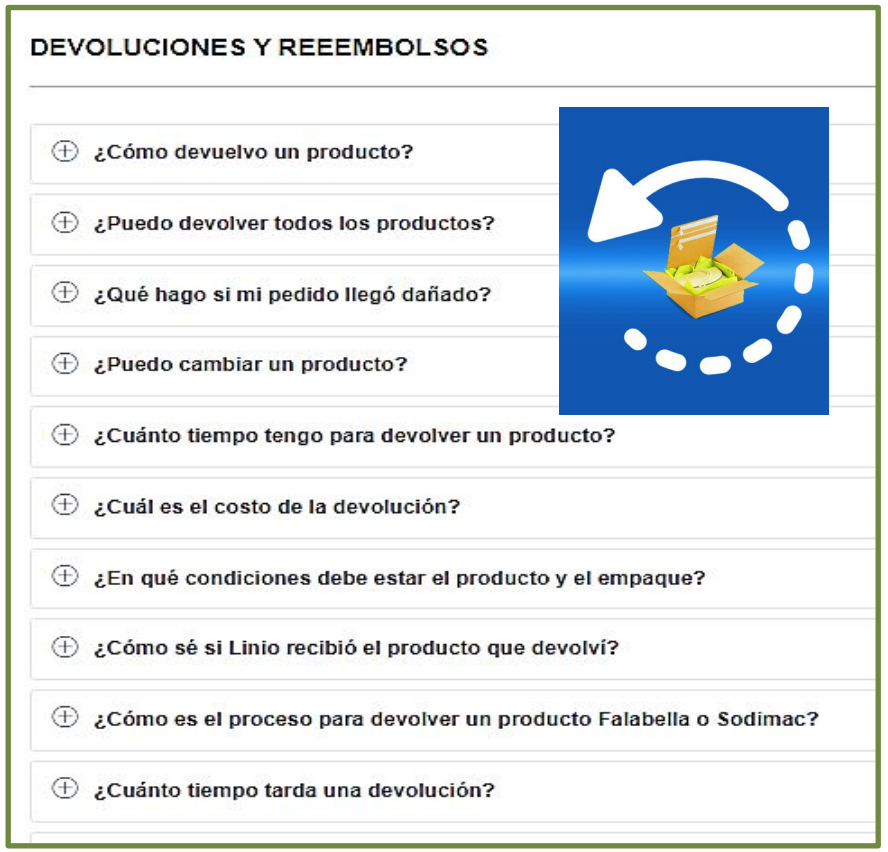
El Up selling consiste en ofrecer un producto similar al que ya había comprado pero con mejores o características o de mayor calidad.



RECUERDA COMPLEMENTAR LOS PRODUCTOS DEL CLIENTE DE ACUERDO A SUS NECESIDADES

DEVOLUCIONES

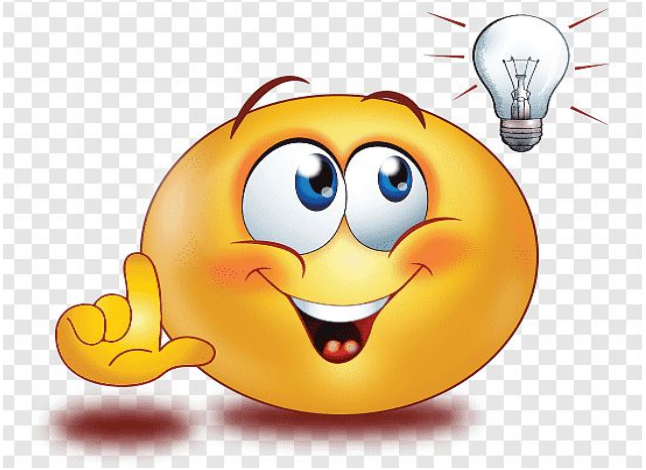
Muchas veces los clientes tienen la necesidad de **devolver el producto** que compraron por diversas razones. Es importante que como servicio de posventa la **gestión de devoluciones sea ágil**. Por ello es necesario contar con **términos y condiciones claras**



MANTENGA INFORMADO AL CLIENTE SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE LAS DEVOLUCIONES

IDENTIFICAR LA PALABRA OCULTA

Objetivos del servicio posventa



Q	A	Y	I
D	I	R	E
W	F	Z	L

N	C	E
R	S	I
A	F	A

EXCELENTE !!!

FASES DEL SERVICIO POSVENTA

Un servicio posventa exitoso tiene una estructura muy similar a las fases de una venta. Conócela a continuación

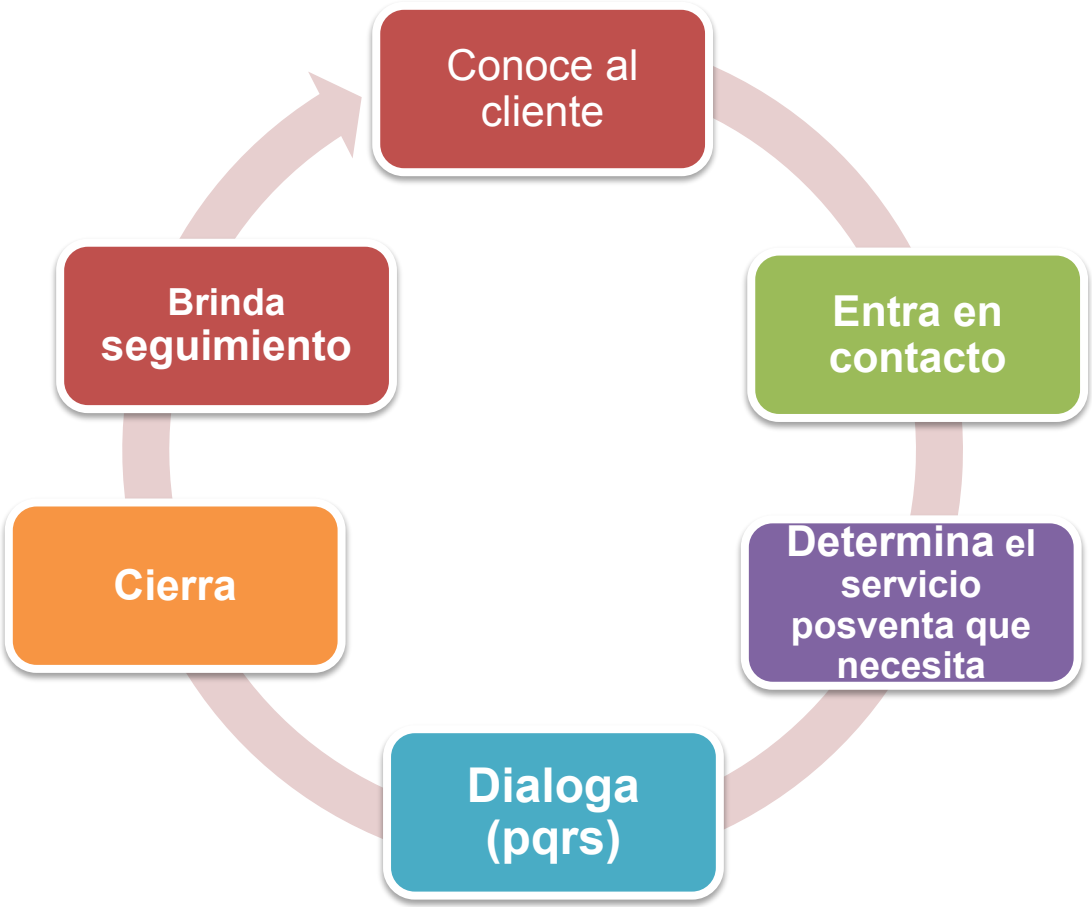
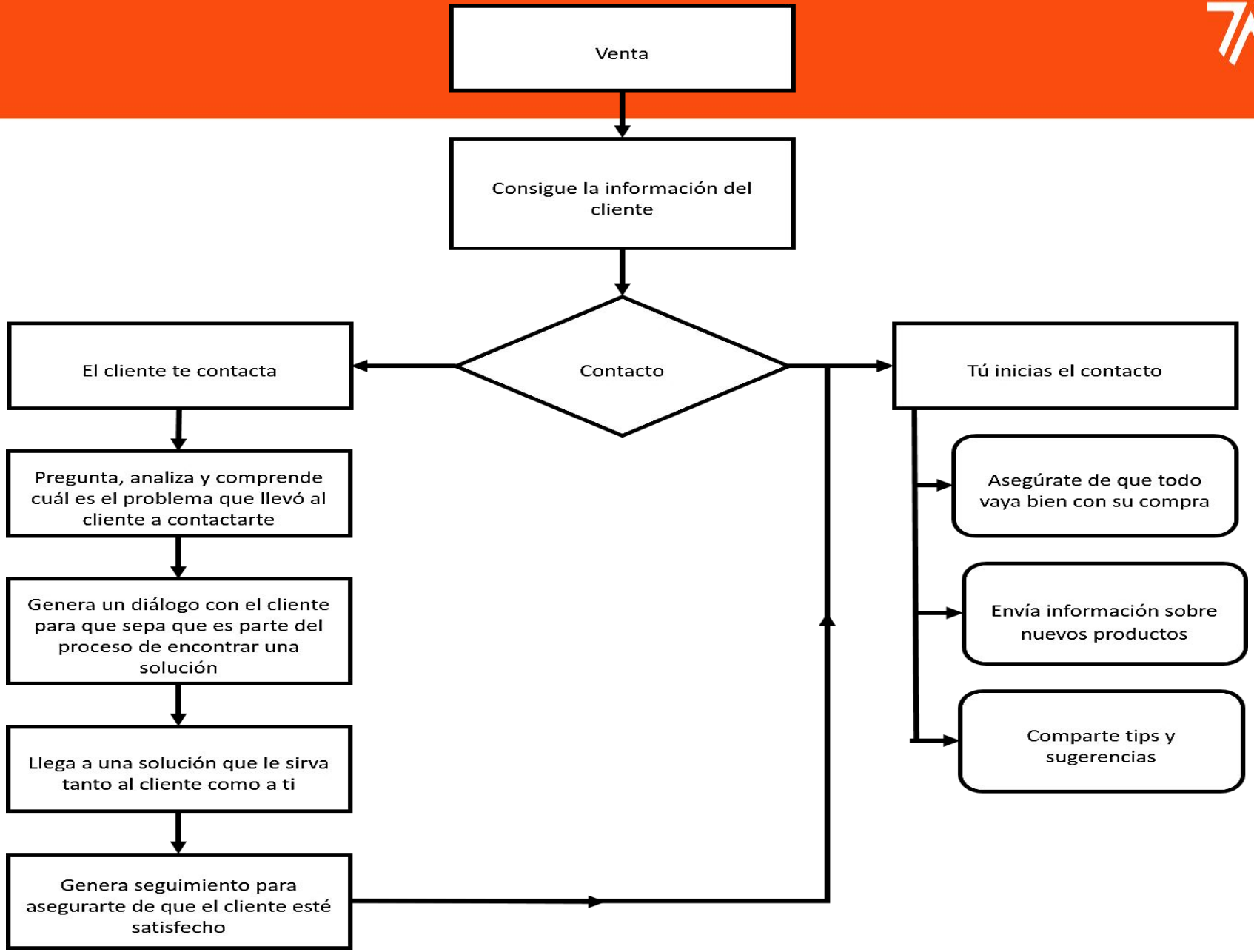


Diagrama de flujo del servicio posventa



ESTRATEGIAS POSVENTA

Al momento de Implementar alguna estrategia de posventa y fidelización en la empresa es importante tener en cuenta que para que funcione primero se debe conocer al clientes. Observar y entender sus necesidades y la forma en la que interactúa con la marca. Las estrategias mas usadas son:

Email marketing: Estrategia de comunicación directa donde se puede ofrecer promociones, descuentos, nuevos productos

Servicio al cliente excepcional: Ofrecer el mejor servicio en todo momento

Crea una comunidad: crear espacios como foros en las redes sociales para que el cliente comparta las experiencias con el producto

¿CÓMO IMPLEMENTAR EL SERVICIO DE POSVENTA EN LA EMPRESA?

1. Gestiona adecuadamente el cierre de venta
2. Cuida los envíos y devoluciones
3. Contacta al cliente y solicita feedback
4. Envía información, sugerencias y nuevos lanzamientos
5. Asegúrate de ofrecer mantenimiento





¿CÓMO IMPLEMENTAR EL SERVICIO DE POSVENTA EN LA EMPRESA?

1. Gestiona adecuadamente el cierre de venta

La atención al cliente posventa empieza en el momento en el que **se hace la venta.** Hay dos cosas que se deben hacer: **obtener los datos del cliente** para establecer una comunicación, y asegurarse de que el cliente **sepa a dónde comunicarse con la empresa** si tiene algún problema con el producto o servicio que obtuvo.

2. Cuida los envíos y devoluciones

En muchos casos, tras la venta también hay un envío. Parte del servicio posventa es **garantizar que el envío sea de calidad**, que llegue seguro y a tiempo. Las devoluciones caen en la misma categoría, **ofrecer una buena experiencia** incluso cuando un cliente necesite hacer **una devolución**.

3. Contacta al cliente y solicita Feed back

Este paso implica **hacer un seguimiento para agradecerle al cliente** por su compra o asegurarle de que todo lo relacionado con su producto o servicio esté en orden. La empresa debe estar abierto a opiniones positivas y negativas. **Si hubo algún problema**, informar al cliente que su queja está siendo gestionada e

¿CÓMO IMPLEMENTAR EL SERVICIO DE POSVENTA EN LA EMPRESA?

4. Envía información, sugerencias y nuevos lanzamientos

La utilización del servicio de mailing. Personaliza la comunicación (esto puede ser al agregar su nombre o enviarle información que vaya de acuerdo con sus intereses).

La información enviada puede estar enfocada en:

- **Tips y sugerencias para el uso o disfrute del producto o servicio.**
- **Información sobre otro tipo de productos que podrían interesarle.**
- **Noticias sobre nuevos lanzamientos (ofrecer acceso temprano a estos lanzamientos a ciertos clientes).**

Recuerde el servicio de mailing invasivo puede hacer más daño que un bien.

¿CÓMO IMPLEMENTAR EL SERVICIO DE POSVENTA EN LA EMPRESA?

5. Asegúrate de ofrecer mantenimiento

El cliente quiere saber que en el momento que sufre un percance relacionado con lo que la empresa le vendió, se le brindará asesoría y mantenimiento para solucionar su problema. Esto ayudará a que los clientes se sientan más respaldados.



VIDEO DE APOYO



https://www.youtube.com/watch?v=aF-SN8FREsQ&t=11s

EJEMPLOS DE SERVICIO POSVENTA

Existen cientos de **historias de clientes** que se han enamorado de una marca, no por la calidad de los productos o servicios, sino por la calidad de la atención al cliente posventa

Servicio de posventa de Amazon

- Contacto telefónico por parte de los transportistas para verificar dirección de entrega.
- Envío de email que informa al cliente que el producto no pudo ser entregado.
- Chat online para solucionar problemas de entregas, devoluciones, pedidos, etc.

Servicio de posventa de Apple

- Garantía de un año en todos sus productos y AppleCare con un costo adicional.
- Soporte técnico telefónico para hablar con un asesor de Apple en cualquier país o región.
- Programar una llamada para que el soporte técnico de Apple te llame.
- Sitio web para rastrear el estado de cualquier pedido en línea.
- Chat online para solucionar cualquier problema.
- Apple Support es una aplicación descargable que ofrece acceso personalizado a soluciones para todos los productos y servicios de Apple.

EJEMPLOS DE SERVICIO POSVENTA

Servicio de posventa de KIA

- KIA ASISTENCIA gratuita por 3 años.
- App MiKia con información personalizada de tu automóvil.
- App Hotspot de Kia que convierte la conexión a Internet de tu móvil en un punto de wifi para el sistema de navegación de tu Kia.
- Garantía de 7 años.

Servicio de posventa de Harley Davidson

- Miembro Vitalicio del H.O.G. con un costo adicional.
- Aplicación H-D Connect que permite a los propietarios conectarse de forma remota a sus motocicletas desde sus móviles.

ACTIVIDAD DIDACTICA

https://wordwall.net/play/22819/560/922
Aprendices

https://wordwall.net/resource/22819560
Profe



RECURSOS BIBLIOGRAFICOS

- ✔ https://blog.hubspot.es/service
- ✔ https://blog.hotmart.com
- ✔ Libro: **Seguimiento del servicio posventa (FPB Preparación de pedidos y venta de productos**
  Escrito por Luis G. Carvajal, Josefa Ormeño, Mª Ángeles Valverde




gracias