¡¡Apreciado aprendiz!! Lea el siguiente artículo teniendo en cuenta parámetros:

De comprensión.
De interpretación.
De proposición.

5 RAZONES POR LA QUE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES SON IMPORTANTES.



Calidad, eficiencia, servicio y seguridad son los términos que comúnmente escuchamos cuando hablamos de la satisfacción del cliente. Los negocios pequeños saben que mantener o retener a un cliente es todo un arte. Lo que los negocios pequeños no saben o no hacen comúnmente es realizar encuestas de satisfacción de clientes para medir su lealtad.

Según un estudio reciente, las organizaciones o negocios tienen una mayor probabilidad de crecimiento del10% cuando miden el Net Promoter Score. Comúnmente, las organizaciones exitosas mencionan que mantener clientes es más eficiente y menos costoso que conseguir a clientes nuevos. Incluso después de gastar tiempo, dinero y esfuerzo, las organizaciones se enfrentan a clientes que se van. La mejor manera de evitar esto es desarrollando una encuesta de satisfacción al cliente para ayudar a tu empresa a entender exactamente qué es lo que están haciendo mal. De hecho, este método de investigación en tiempos recientes se ha convertido en una herramienta vital para tener una buena satisfacción y experiencia del cliente, además de su lealtad. Si aún no estás convencido del porque las encuestas de satisfacción de clientes son importantes, estas son otras cinco razones de gran beneficio para negocios de cualquier tamaño.

1. ***Aún el cliente más leal se puede ir.*** La lealtad de los clientes, tal y como muchas organizaciones lo dicen, no se puede comprar, se necesita ganar. Según un estudio, en Estados Unidos, las organizaciones pueden perder hasta un 45% de su valor si sus clientes no están satisfechos con el servicio. Esto no es una ciencia complicada, los clientes tienen muchas opciones y tu pérdida puede ser la ganancia de otro. Una manera de mantener a tus clientes es sabiendo qué es lo que está mal y actuar en base a esto. Como sabes, las encuestas de satisfacción de clientes son las que te ayudarán a obtener esta información.

7 razones para medir la satisfacción del cliente.

El 91% de tus clientes insatisfechos nunca volverán a hacer negocio con tu empresa. La mayoría de las personas que realicen negocios contigo esperan un trato excelente o un producto que cumpla con lo prometido, en caso contrario su nivel de satisfacción se verá reducido drásticamente y por ende, la probabilidad de que vuelvan a realizar negocios contigo disminuye considerablemente. La mejor manera de prevenir esto es cuidando al máximo cualquier detalle relacionado al producto o servicio que ofreces. Otra manera de impedir que tus clientes queden insatisfechos es solucionando los problemas que se le presenten o

brindando explicaciones a cada dificultad que haya tenido, para ello nada mejor que medir la satisfacción del cliente y tomar las acciones necesarias. Te invito a leer:Mejora tu negocio con la ayuda del cliente insatisfecho.

El 55% de los consumidores no realizan el proceso de compra debido al mal servicio recibido. Convencer a un consumidor para que realice una compra importante es un proceso donde influyen muchos factores, el más importante de ellos, sin duda es el servicio al cliente, ya que el trato que una empresa brinda a sus clientes influye directamente en los sentimientos de cualquier comprador, por lo que recibir un mal trato hace que el cliente tenga una mala percepción de la empresa contribuyendo a que seguramente abandone el proceso de compra. Si tratas a las personas de **manera amable y atenta**,siempre procurando su satisfacción, ten por seguro que el índice de éxito en el proceso de compra se incrementará beneficiando mucho a tu empresa. Recuerda: Un mal servicio al cliente provoca grandes pérdidas. Por eso es importante brindarle al cliente los canales necesarios para que se expresen y **medir la satisfacción del cliente** periódicamente.

1. El 70% de la experiencia de compra se basa en cómo el cliente es tratado. Tal como lo mencionamos en el punto anterior, el trato al cliente tiene un gran peso en los **sentimientos de los compradores**, este influye en muchos aspectos relacionados con la compra final, un buen trato puede llegar a influir en la percepción que se tiene del producto o servicio mismo. Decídete a medir la satisfacción del cliente y cuida lo que sucede durante el recorrido del cliente, a fin de brindarles experiencias positivas en cada punto de contacto. Te comparto algunos consejos para lograr una experiencia de cliente positiva.
2. Si resuelves un problema a favor de tus clientes, es 70% seguro que este cliente vuelva a hacer negocios contigo. Todas las personas que realizan negocios contigo desean que este proceso sea una experiencia agradable, sin embargo, esto no significa que ellos esperen que seas perfecto, existe una frase muy popular de Donald Porter la cual dice lo siguiente: **“**Tus clientes no esperan que seasperfecto. Lo que sí esperan es que les resuelvas un problema cuando algo sale mal” No existe una gran ciencia detrás de este punto, es un asunto de sentido común: Resuelve sus problemas como te gustaría que resolvieran los tuyos. Por ello es importante medir la satisfacción del cliente y actuar de acuerdo a sus necesidades. Haz tu mejor campaña a través de la experiencia al cliente.
3. Sólo el 43% de los clientes insatisfechos que se quejaron sienten que sus problemas fueron resueltos. Medir la satisfacción del cliente y escuchar sus opiniones es una actividad que debes aprovechar al máximo. En ocasiones es necesario buscar retroalimentación y opiniones de tus clientes mediante el uso de encuestas online o sondeos, sin embargo, en otras ocasiones las opiniones llegan solas, en especial si son negativas. No veas a las quejas como algo molesto, en el ámbito empresarial son oro molido. Las expresiones de clientes insatisfechos nos dan la oportunidad de mejorar lo que está mal, además es un voto de confianza para demostrarles que estamos dispuestos a buscar una solución. Te están dando una oportunidad muy valiosa de mostrar lo preocupado que estás de que tus clientes estén felices. Tal como lo expresamos en el punto anterior, ellos no esperan que seas perfecto, pero sí que los ayudes cuando las cosas fallen, así que no seas parte de ese 57% que ignora a sus clientes. Conoce las características de los clientes para crear mejores relaciones.
4. El 55% de los consumidores están dispuestos a pagar más si se les garantiza una buena experiencia.Este dato quizá pueda llegar a sorprender a más de uno, pero la realidad es algo que se tiene bien presente en la industria de servicios desde hace mucho

tiempo, el más claro ejemplo son las denominadas “Primera Clase”,” Premiere””Deluxe” o cualquier nombre que otorga cierto prestigio al servicio brindado. De igual manera en el modelo *Freemium* de negocio se suele hacer uso de esto al ofrecer un servicio básico gratuito y brindar la posibilidad a sus usuarios de hacer un upgrade a cambio de un costo extra, el cual muchos realizan sin pensarlo con tal de tener mejores características a su alcance. Ofrecer un buen servicio implica hacer uso de muchos recursos que de seguro elevarán el costo final, sin embargo, más de la mitad de los consumidores están dispuestos a pagar por ello. Podríaspreguntar qué tan dispuestos están a hacer ese pago a través de una encuesta de satisfacción.

5. El 66% de los clientes que cambian de marca lo hacen debido a una mala experiencia. En el mundo dela Experiencia del Cliente existe una frase muy popular: “Si no cuidas a tus clientes, alguien más lo hará por ti”, y aunque la frase sea de un autor anónimo, tiene mucho de verdadera. Más de la mitad de clientes insatisfechos y que no recibieron una respuesta favorable a sus molestias decidieron probar suerte con otra compañía. Aquí cuatro pasos para cumplir con la experiencia del cliente. No procurar a tus clientes tarde o temprano traerá consecuencias a las cuales de seguro no te quieres enfrentar, por lo que es muy aconsejable que estés al pendiente de tu público, medir la satisfacción del cliente y siempre tener la disposición de ayudar a solucionar cualquier problema. No dejes que te abandonen y se vayan con la competencia y comienza a cuidarlos tú. Crea tu plan de investigación de mercados y obtén mejores resultados.

Como seguramente ya habrás entendido, la experiencia del cliente juega un papel muy importante en el éxito de cualquier empresa, por ello muchas compañías hacen uso de diversos recursos técnicos para medirla satisfacción del cliente y conocer la opinión de sus consumidores para poder mejorar su experiencia de compra. Usualmente se suele usar encuestas online para recopilar esta clase de información, la manera más común es enviando un cuestionario para evaluar la experiencia de compra justo después de haber brindado algún servicio o después de recibir un producto. Conoce para que sirven las encuestas, te aseguro que te harán la vida más fácil.

Actualmente comienzan a surgir otros métodos como las llamadas comunidades online o paneles online para recolectar información, medir la satisfacción del cliente y que permiten establecer una relación más estrecha con tus clientes. A través de estas es posible obtener una gran cantidad de datos cualitativos y cuantitativos ofreciendo una serie de incentivos, fomentando la fidelización entre marcas y consumidores.

2. ***Las encuestas de satisfacción de clientes ayudan a diferenciarte de otra marca***. Como cliente, supongamos que quieres comprar una televisión y has realizado todas las investigaciones necesarias: investigando en tu computadora, viendo folletos, etc. Y es por eso que decides que quieres comprar la marca A. Después, pero antes de realizar tu compra, visitas a tu amigo y le mencionas que estás muy emocionado de comprarte una televisión y que decidiste que la marca A es la que quieres comprar, pero él dice: “¡No amigo! La mejor marca es la B. Yo tengo una marca B y además en la tienda ofrecen un excelente servicio.” ¿Qué marca sería la que comprarías? La respuesta es fácil, la marca B por supuesto. La satisfacción del cliente es el factor que diferencia de una marca a otra y que hace que la que tenga la mejor experiencia sea la mejor entre la competencia. Te dejo unas ideas sencillas para unamejor experiencia del cliente.

3. ***Puedes darle una imagen de marca positiva a tu empresa teniendo un excelente servicio al cliente.*** La importancia de la satisfacción del cliente nunca debe ponerse en duda. Esta debe tomar un rol extremadamente importante en la estrategia de marketing de una organización. Recuerda que los clientes hoy en día se han convertido en "personas digitales," sin importar su edad. Es por esto que las redes sociales como canal de marketing forman una parte vital en las actividades de branding. Un cliente insatisfecho es libre de expresar su punto de vista en un medio que es accesible para millonesde personas. Una reseña negativa o retroalimentación negativa puede causar de manera automática daños irreversibles a la marca. Es por esto que es extremadamente importante para una organización asegurarse que los comentarios que tus clientes digan siempre sean positivos. Las organizaciones pueden utilizar los comentarios o la retroalimentación positiva como historias de éxito o testimonios para promover su marca. Sin duda el servicio a clientes es una manera de sobresalir de la competencia.
4. ***Los clientes felices son los clientes que regresan*** Los clientes satisfechos y leales no solo mencionan cosas positivas de tu negocio, también suelen regresar sin importar el resto de opciones que hay de un producto similar. También, la satisfacción del cliente ofrece un aumento de ingresos en las organizaciones. Los clientes que tienen una opinión (ya sea negativa o positiva) pueden afectar el valor de la marca. Recuerda que los clientes felices nunca se van con tu competencia.

Haz que las experiencias de tus clientes sean más personales. Cuando un negocio se da cuenta de la importancia de la satisfacción del cliente, este normalmente se asegura de que cada cliente que no estácontento sea contactado personalmente. Existen muchas estrategias de negocio que pueden ayudartea convertir a un cliente infeliz en uno feliz, y leal. Busca experiencias memorables para la fidelización declientes. Ofrecer tarjetas de descuento puede ser un remedio inmediato para reparar algún daño causado. Si a un negocio realmente le importan sus clientes, este debe realizarle encuestas de manera regular. Medir la satisfacción del cliente es algo que debe convertirse en un hábito, realmente medir este factor debe convertirse para ti en un hábito diario. Clientes felices = empleados felices. Si tus clientes están satisfechos con tu marca, los ingresos de tu empresa aumentaran y alcanzarás todos tus objetivos. Un cliente satisfecho significa ingresos para cualquier negocio. Así que no dudes en comenzar ¡ya! tus encuestas de satisfacción de clientes y descubrir un mundo de oportunidades para mejorar y alcanzar el éxito.