

Cómo retener clientes.

CONCEPTOS IMPORTANTES EN EL ANÁLISIS



El servicio excelente y la fidelización del cliente.

Brindar satisfacción en los servicios implica:

- ▶ Generar una experiencia de compra que satisfaga al cliente; atender sus necesidades conforme el mismo espera ser atendido.
- ▶ Todo aquello que agregado al producto aumenta su utilidad o valor para el cliente.

Como aspectos importantes, tenemos la *satisfacción*, lo *intangible* y el *valor añadido*. Sin embargo, estos aspectos dependen de la interpretación de las personas. La satisfacción "real" de la persona, por ejemplo, se ubica, principalmente, en un nivel perceptual, por tanto, más en el campo de la psicología. Y, en muchos casos, la percepción llega a ser distinta de la realidad "objetiva".

La expectativa del cliente.

- ▶ Un servicio se podrá considerar exitoso cuando el usuario tenga una percepción del servicio recibido que sea superior a la expectativa que éste tenía antes de la compra/consumo.
- ▶ La "expectativa", salvo que se trate de un producto nuevo o desconocido para el consumidor, será el reflejo de otras experiencias anteriores en relación a productos/servicios semejantes. Sin embargo, esta comparación entre percepciones y expectativas no es trivial ni es sencilla, además de verse influenciadas por la interacción que se tenga con otras personas. Estas percepciones representan el resultado "real" para el usuario y, por lo tanto, son fundamentales para su actuar posterior. Estas percepciones afectarán el comportamiento futuro.