EL POU de la gallina
Revista manresana d'informació i opinió

Fidelitzar els clients

En dues de les conferències a les quals vaig tenir l'oportunitat d'assistir en passat certamen del Biz Barcelona es va parlar d'un tema que, cada vegada més, preocupa a les empreses: fidelitzar els clients. Són nostres, els clients? Ens són fidels? Ens seguiran comprant sempre? La veritat és que no, no, i no! Hem d'aconseguir trobar la manera perquè ens siguin fidels. Aconseguir un client nou costa, de mitjana, sis vegades més que conservar-ne un que ja tenim. Us indico algunes de les claus que crec que són importants per assolir la fidelització.

Mantenir el tracte personal. Recordo un capítol del "Jefe Infiltrado" als EUA en què el director general no entenia perquè, en una de les cafeteries de la cadena, la facturació era notablement superior a la de les altres. En la seva anàlisi, va comprovar que l'encarregada intentava aprendre's el nom de tots els clients i així hi tenia un tracte més familiar. Sense anar més lluny, al supermercat del costat de casa, alguns dels treballadors es dirigeixen a mi pel meu nom i, amb una simple "com anem", em transmeten una sensació ben agradable. La veritat és que, personalment, em ve més de gust comprar allà que no pas a l'altre súper del barri.

I, si és possible, per què no recordar les ocasions especials? I, tenint-les en compte, per què no premiar el client amb algun obsequi? En els moments especials, es pot generar un interessant punt de contacte amb el client. "El dia del teu aniversari, vine al nostre centre d'estètica. Tenim un obsequi per a tu." O, simplement, una targeta de felicitació virtual ... A tots ens agrada sentir-nos especials ni que sigui un dia.

Els clients han de saber què fem per a ells. Depenent del nostre model de negoci, aquesta activitat es pot traduir en un butlletí electrònic o aprofitant una trucada per comunicar aquelles novetats que introduirem aviat o serveis als quals poden accedir de manera gratuïta. No hi ha pitjor sensació que un client que digui: "Ah, ara envieu la factura per correu electrònic? No ho sabia."

Contactes de seguiment. No hem d'oblidar que encara que el client ens segueixi comprant, cal fer-li un seguiment. Sovint, tenim tendència a relaxar-nos amb aquells clients que creiem fidels i ens preocupem d'aquells que criden més, es queixen o ens demanen descomptes. Evidentment que hem de gestionar aquestes demandes, però també hem de fixar-nos i estar pendents d'aquells que no fan massa soroll.

Programes de fidelització. Moltes empreses ja treballen amb programes específics per fidelitzar la clientela. A tall d'exemple, alguns restaurants ofereixen un àpat gratis cada nombre determinat de visites per fer-hi el menú; una copa de vi gratis per a la propera visita o descomptes per un volum concret de despesa feta a l'establiment.