

Getxo >MEETING<



26 de noviembre **Las bases para preparar un feliz 2021 para tu clientela (sin pereza).**

A final de año hay varios tipos de empresas, ¿con cuál te identificas?

- Quienes cada año piensan en enviar algo especial a sus clientes/as pero luego no hacen nada.
- Las que siempre hacen lo mismo año tras año (y este año no van a cambiar).
- Las que mandan un christmas con un mensaje genérico, que no dice nada especial, acompañado de una imagen también genérica que tampoco dice nada especial. (Spoiler: Quienes lo reciban lo borrarán inmediatamente)
- Quienes se toman un ratito para entender que es un momento importante para conectar con sus clientes, que tienen nombre, apellidos y emociones.

En este Getxo Meeting hemos hablado de cómo obtener información que pueda servirte como base de la comunicación de esa felicitación que piensas hacer.

1. Cuáles son los valores de tu marca. (Además de confianza, cercanía y profesionalidad, qué más)
2. Qué resuelve el servicio que ofreces. No estamos hablando de las características, sino qué provoca, qué beneficio genera en la gente que lo utiliza.
3. Quién es mi cliente/a y, en caso de que sea distinto, quién es mi público usuario.

4. Visualiza a esas personas que compran tu servicio o producto. En la pandemia ¿qué ha cambiado? ¿Qué limitaciones les han surgido y qué otras oportunidades se les han abierto? Por ejemplo, ya no viajan lejos pero están descubriendo rincones cercanos. O han perdido contacto con su equipo de trabajo pero han flexibilizado su vestimenta laboral. Lo que sea que esté relacionado con tu sector.
5. ¿Cuáles son, en general, los valores asociados a un nuevo año? ¿O a esta época del año?

Mezclar algunas respuestas de esta lista te puede dar alguna clave interesante sobre por dónde tirar.

Las claves:

- La empatía con tu público. Puedes utilizar el humor, la comprensión, y aunque la situación sea difícil, transmite emociones positivas.
- Detectar las necesidades emocionales de tu público.
- No se recomienda aprovechar para vender tus productos, es mejor conectar, y dejar la venta para otro momento.