

Getxo >MEETING<



18 de noviembre ¿Cómo recuperar clientela perdida?

Lo bueno de hablar sobre temas clave entre personas emprendedoras es que siempre se logra un punto de vista nuevo.

En la anterior sesión hablamos sobre la recuperación de clientela perdida. Y esto es lo que descubrimos:

- Pensar sobre clientes/as que hemos perdido no es agradable. Pero es necesario analizar qué paso. Y preguntar para aprender. La otra persona agradecerá que le emplaces a un diálogo honesto si es que hay cuestiones que en su día no pudo compartir contigo.
- Algún tipo de clientela no conviene que vuelva, por su nivel de exigencia. Por su trato. O simplemente porque nuestra empresa ha evolucionado en otra dirección y ya puede ayudarle como antes.
- En ocasiones, no se trata de recuperar un/a cliente/a, sino simplemente enfocarse en recuperar la relación, el hilo de comunicación, porque es eso lo que debe prevalecer. Las ventas son consecuencia de la relación. Se trata de volver a sembrar confianza.
- Hemos analizado cuáles han sido las razones por las que, como personas usuarias, hemos dejado de consumir en un lugar. Lo curioso es que, de todos los casos compartidos, ninguno tuvo que ver con el precio. Más bien las razones han sido: que no han entendido lo que necesito, que no me han escuchado o reparado cuando ha habido un problema, que no están

en línea con mis valores o formas de hacer, que el trato no ha sido adecuado,...

- Hay clientela que simplemente tarda en volver. Otra, no sabe qué otros servicios ofreces. Cuidado con eso: puede seguir necesitando de tu empresa, pero todavía no lo sabe. Porque en su día contrató contigo el servicio A y no te tiene en mente cuando necesita B. Por todo ello, mantener el contacto conviene a ambas partes.