

Tu negocio de  
**INGRESOS PASIVOS**

FIDELIZACIÓN  
de clientes



## AVISO LEGAL

La creadoras de este material gráfico y escrito son Mayte F.Lurbe y Laia Simón Martín

Esto es lo que puedes hacer con este material:

- Imprimirlo todas las veces que lo necesites para trabajar sobre él.
- Explicar a quién tú quieras lo que has aprendido leyendo nuestro trabajo.

Esto es lo que NO puedes hacer con este material:

- Copiar cualquier parte y/o su totalidad para utilizarla con fines comerciales.
- Editar cualquier parte y/o su totalidad para utilizarla con fines comerciales.
- Utilizarlo como lead-magnet.

Cualquier uso sin permiso estará sometido a las acciones legales pertinentes.

1

## 1. QUÉ ES LA FIDELIZACIÓN

1. BENEFICIOS PARA TU NEGOCIO.
2. OBJETIVOS DE LA FIDELIZACIÓN.
3. FASES DE LA LEALTAD DE UN CLIENTE.

a.



# 2

## 2. ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN:

1. RELACIÓN A LARGO PLAZO.
2. SUPERAR EXPECTATIVAS.
3. ATENCIÓN AL CLIENTE.
4. ESCUCHA ACTIVA.
5. DIFERENCIACIÓN.



# 3

## 2. TÉCNICAS DE FIDELIZACIÓN:

1. EL CORREO ELECTRÓNICO.
2. LOS GRUPOS.
3. BONOS EXTRA.
4. VENTA VIP.



# BENEFICIOS DE LA FIDELIZACIÓN

- Inviertes menos energía en conseguir una venta.
- Las estrategias de marketing son más sencillas
- Aumenta el Customer LifeTime Value.
- Te ayuda a debilitar a la competencia.
- Aumento de la facturación.
- Mayor inversión en tu negocio.
- Recopilación de información valiosa de los clientes.
- Aumento el valor medio de inversión de los clientes.
- Evangelización de tu negocio por parte de clientes fidelizados

# ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN:

## Relación a largo plazo.

- Servicio postventa.
- Garantía.
- Atención al cliente.
- Cross-sell
- Up-sell.
- Down-sell.

## Una excelente atención al cliente.

- Resolución de problemas técnicos.
- Trato en las incidencias.
- Facilitar el consumo.
- Seguimiento e interés.

## Diferenciación.

- Características del producto.
- Experiencia del cliente.
- Postventa.

## Supera las expectativas generadas en la compra.

- Regalos sorpresa tras la compra.
- Detalles que mejoran la experiencia del cliente.
- Extras que complementan la compra.

## Escucha activa para enfocar tu negocio.

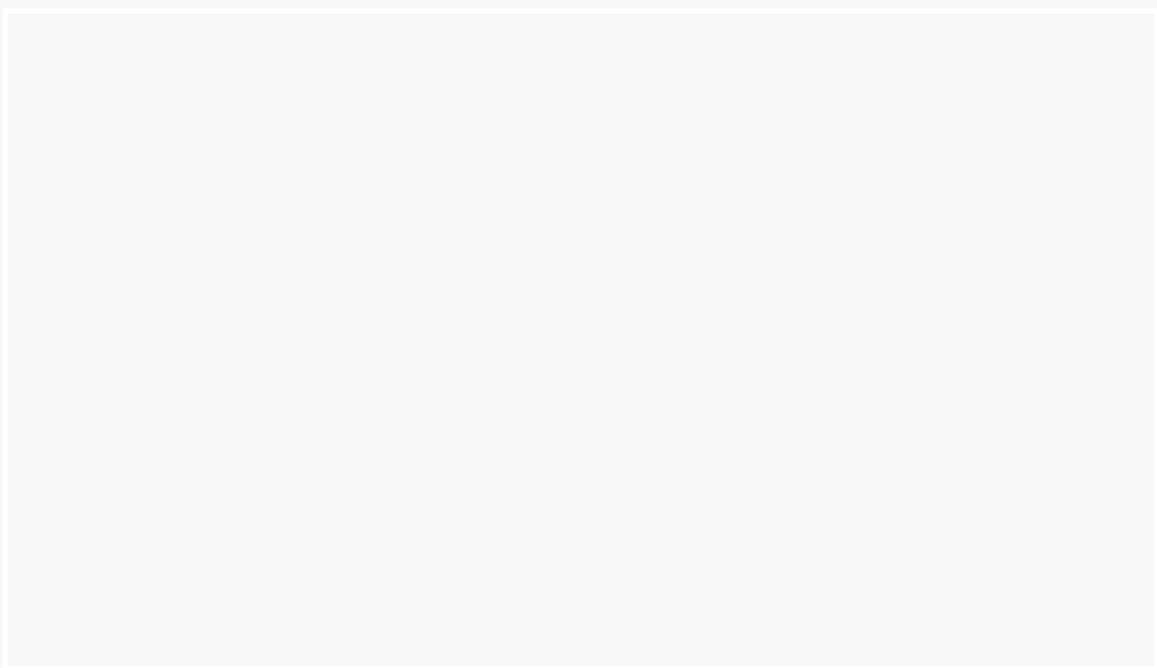
- Interacción en grupos.
- Cuestionarios de satisfacción.
- Encuestas.
- Testimonios.
- Valoraciones.



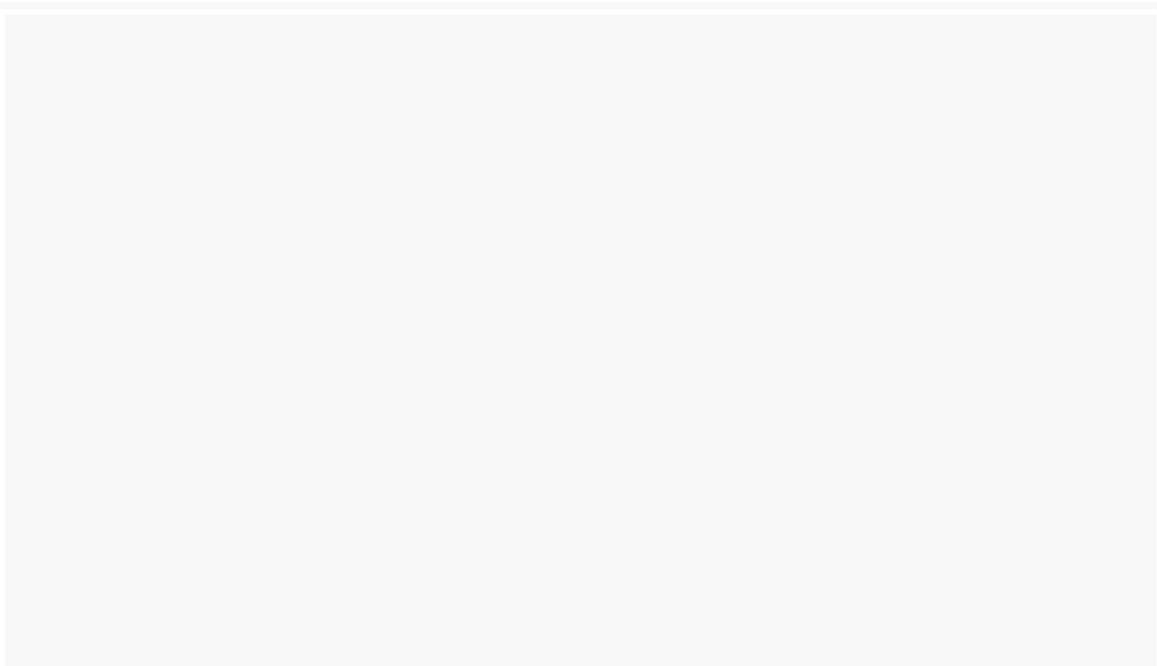
## RELACIÓN A LARGO PLAZO

Qué acciones vas a incluir en tu estrategia de fidelización para aumentar el tiempo que tus clientes invierten en tu negocio.

### SERVICIO DE POSTVENTA

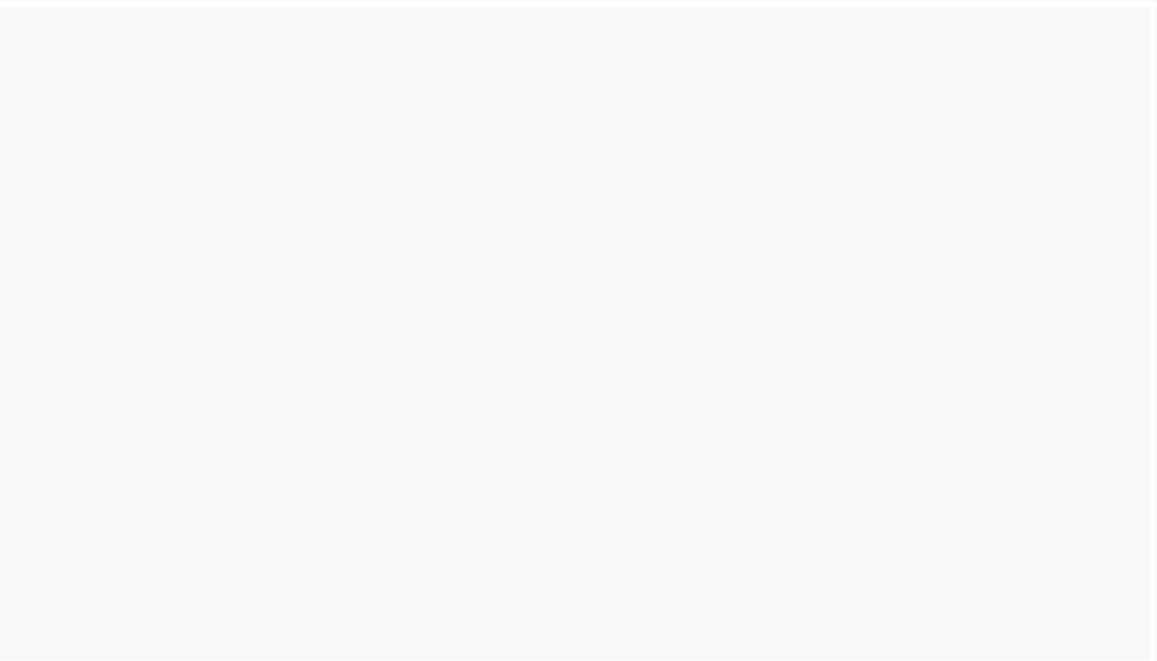


### GARANTÍA.

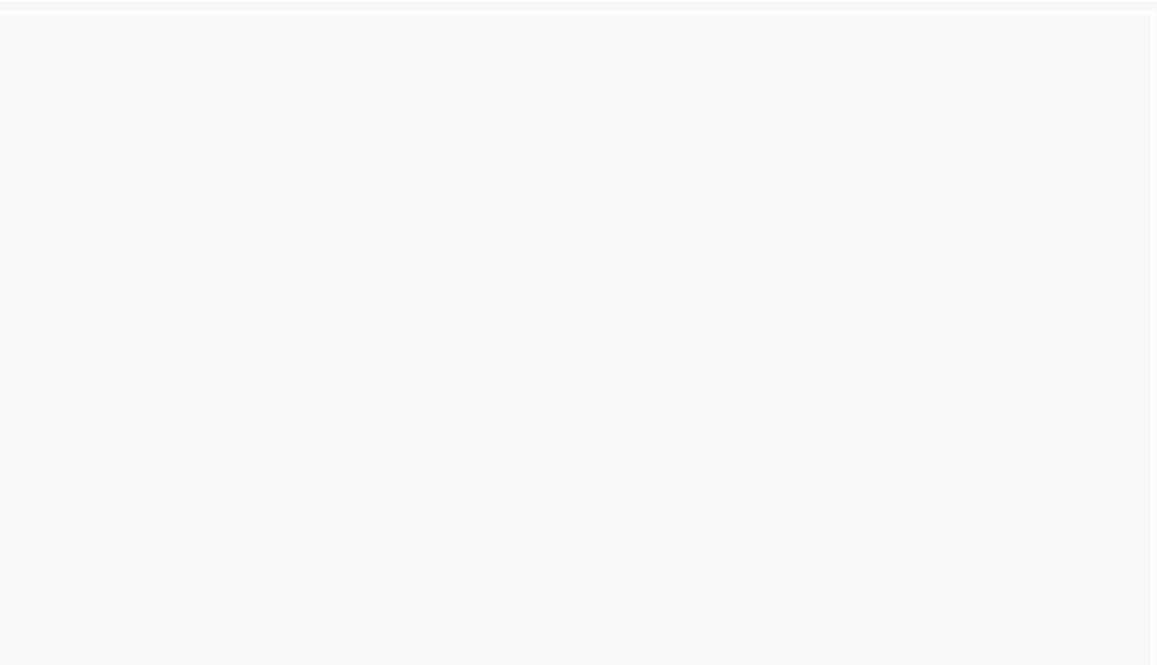




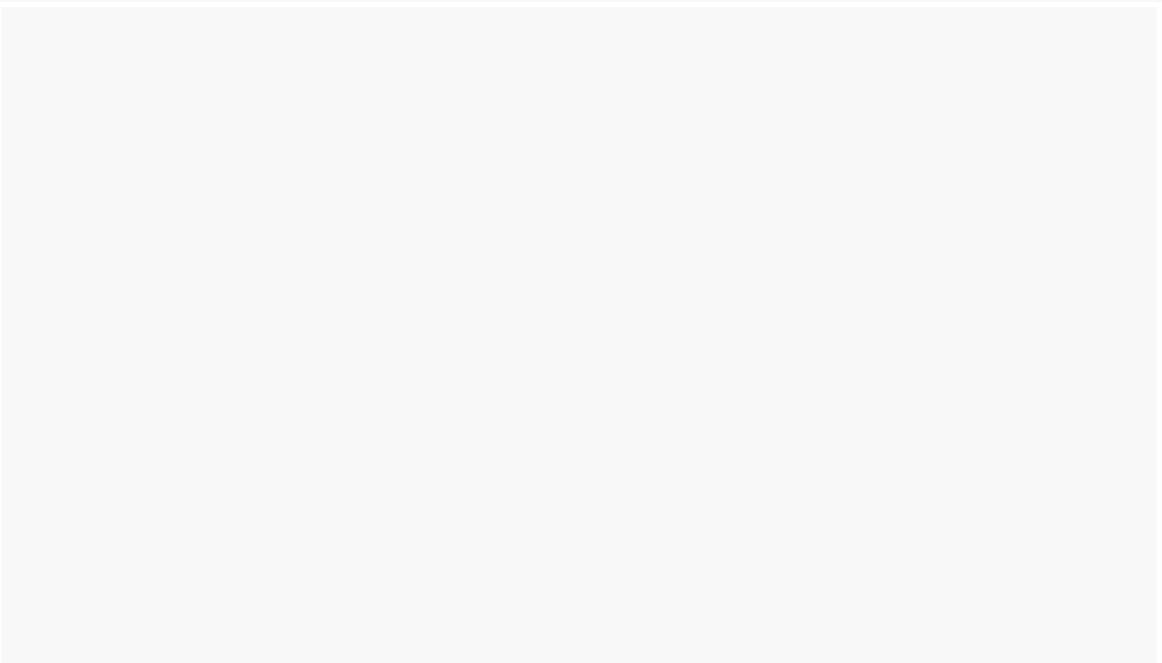
## ATENCIÓN AL CLIENTE



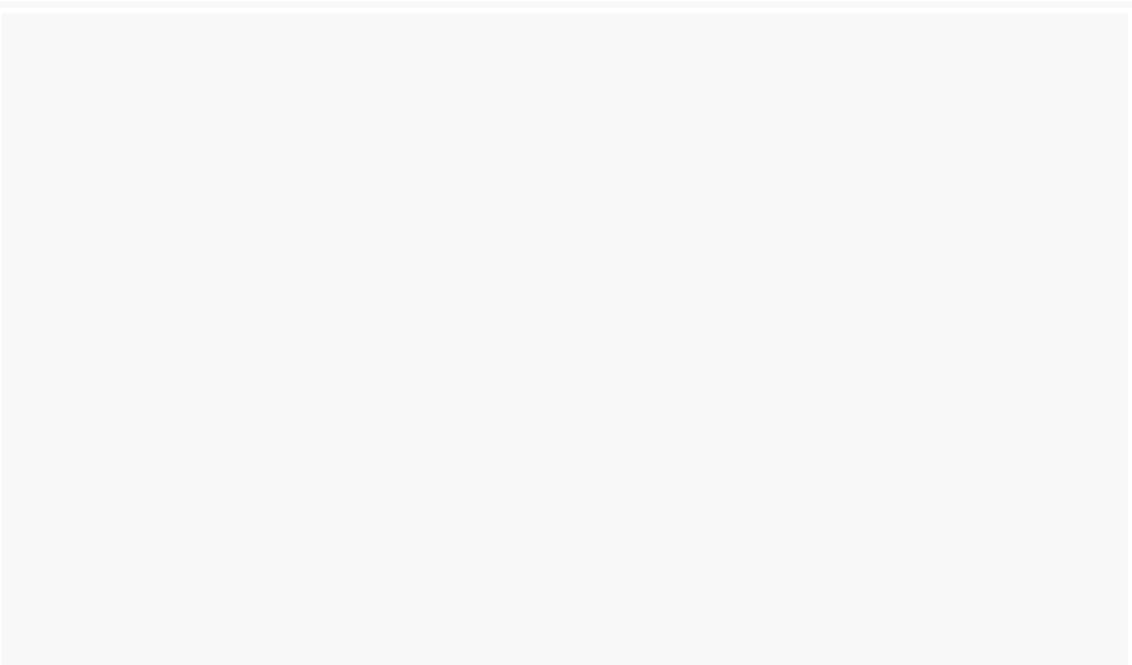
## CROS-SELL



 UP-SELL



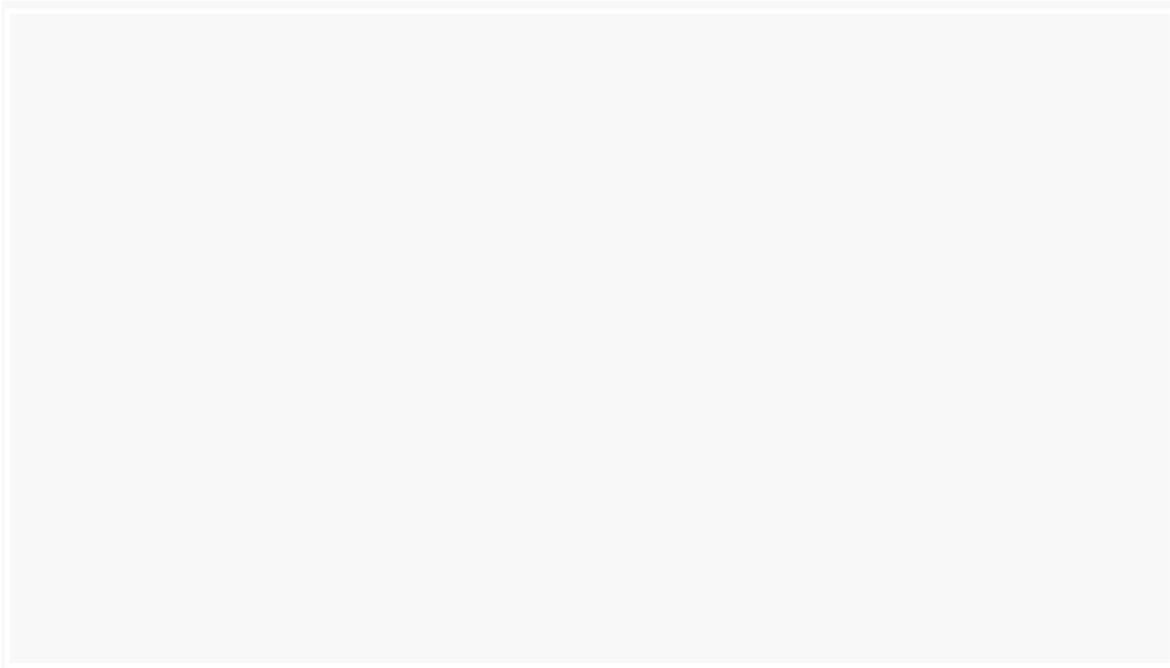
 DOWN-SELL



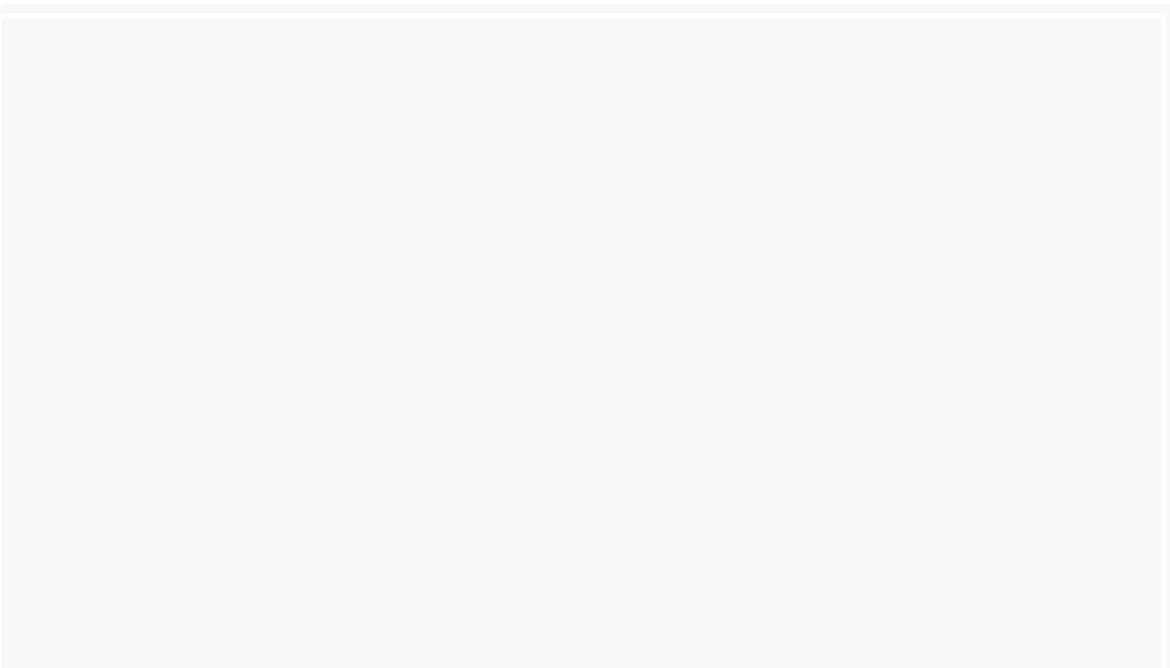
# SUPERAR EXPECTATIVAS

Cómo vas a crear asombro en tus clientes tras la compra.

## REGALOS SORPRESA.

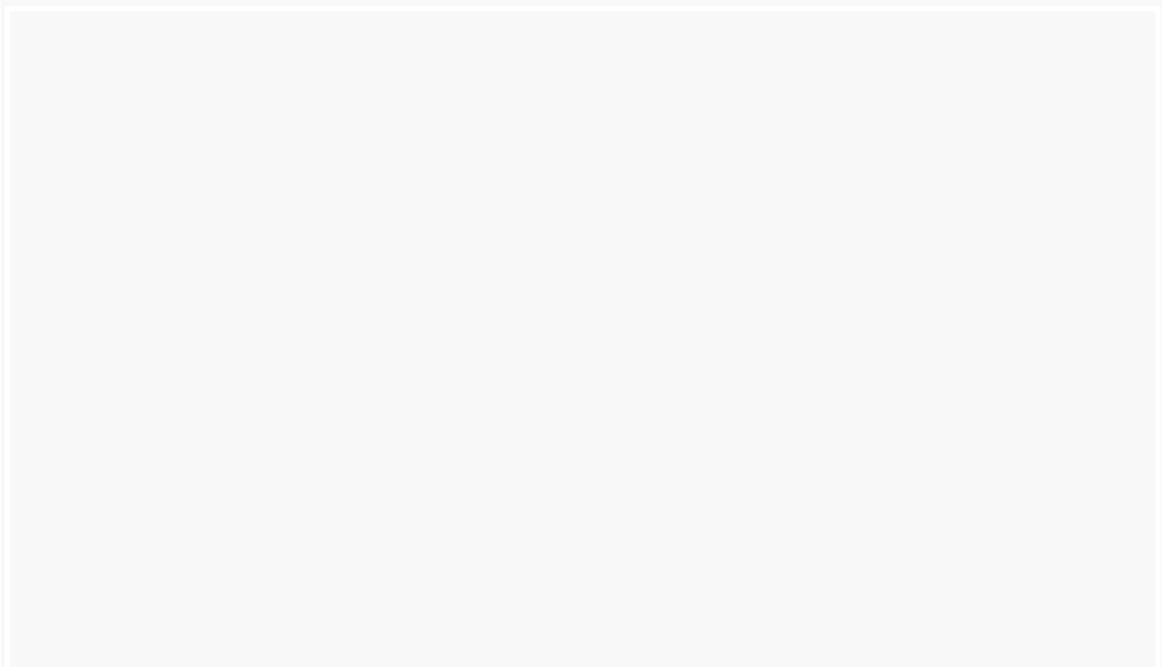


## ATENCIÓN AL CLIENTE





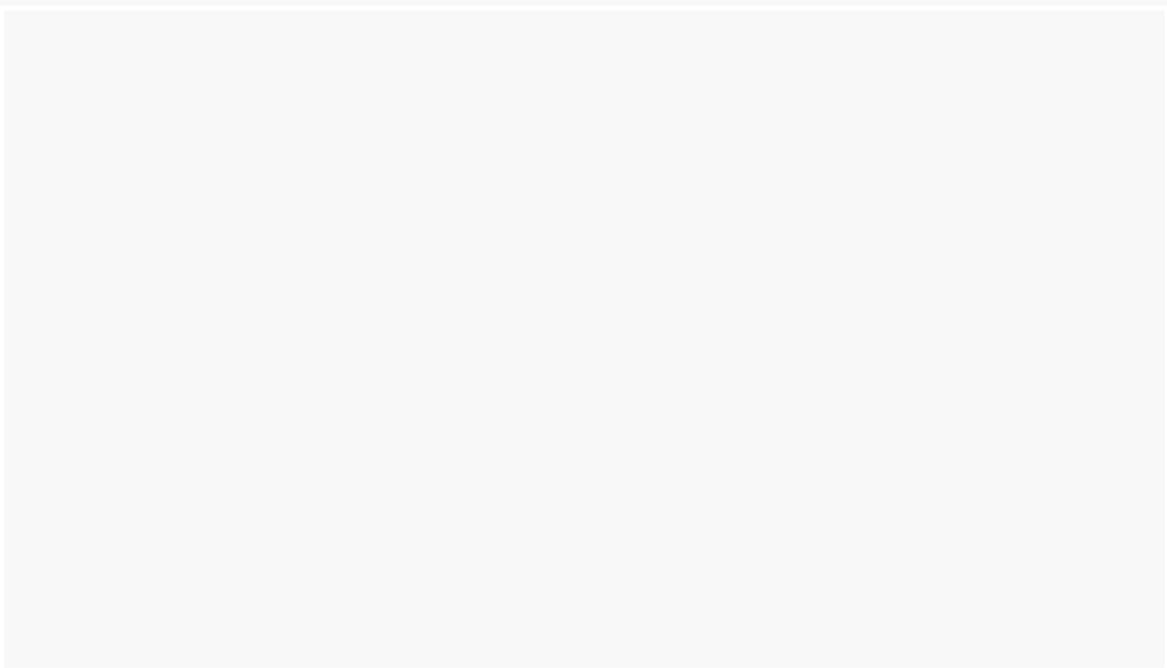
**EXTRAS QUE COMPLEMENTAN LA COMPRA.**



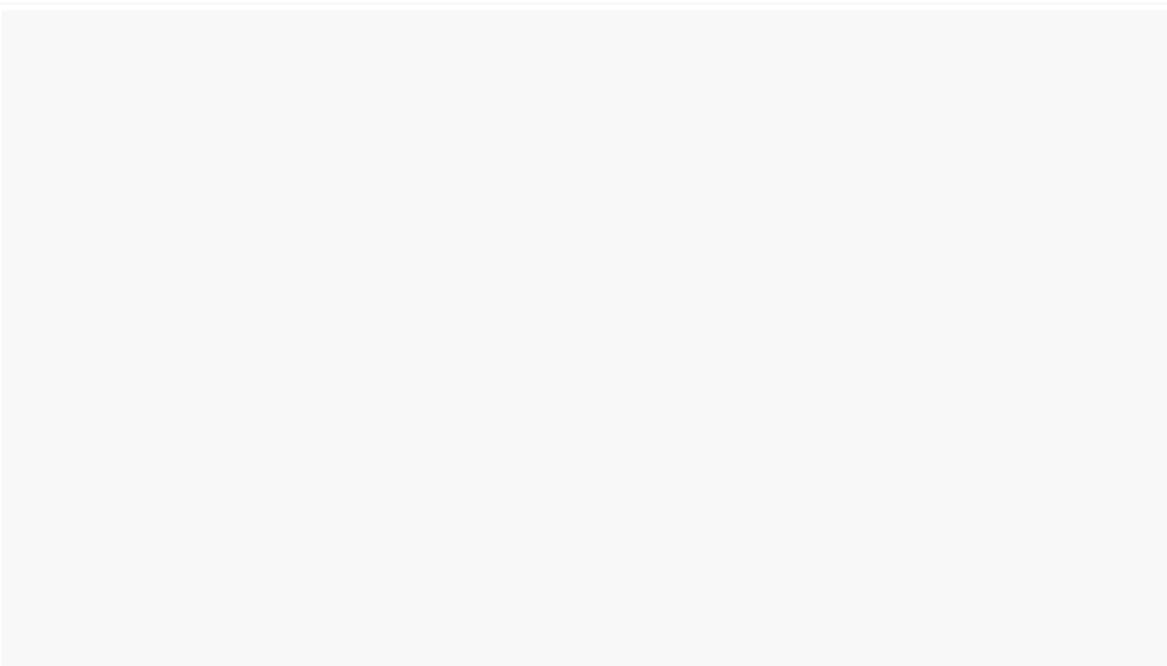
## EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE

Qué detalles vas a tener en cuenta para que tu cliente se sienta atendido y cuidado.

### RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS.

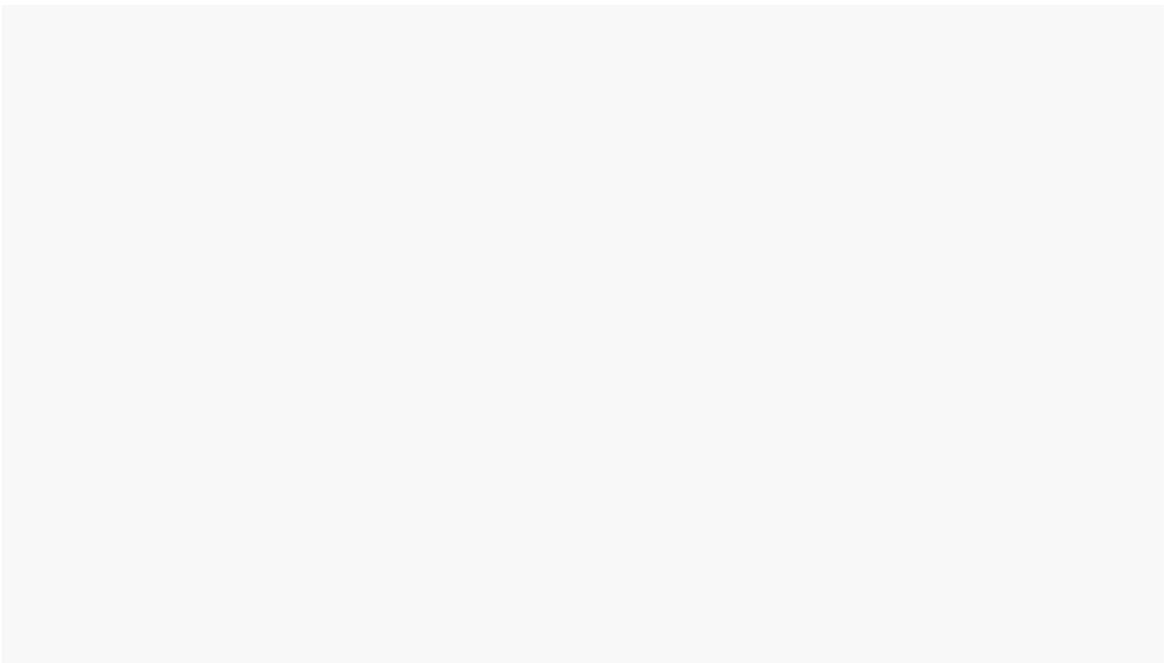


### TRATO EN LAS INCIDENCIAS.

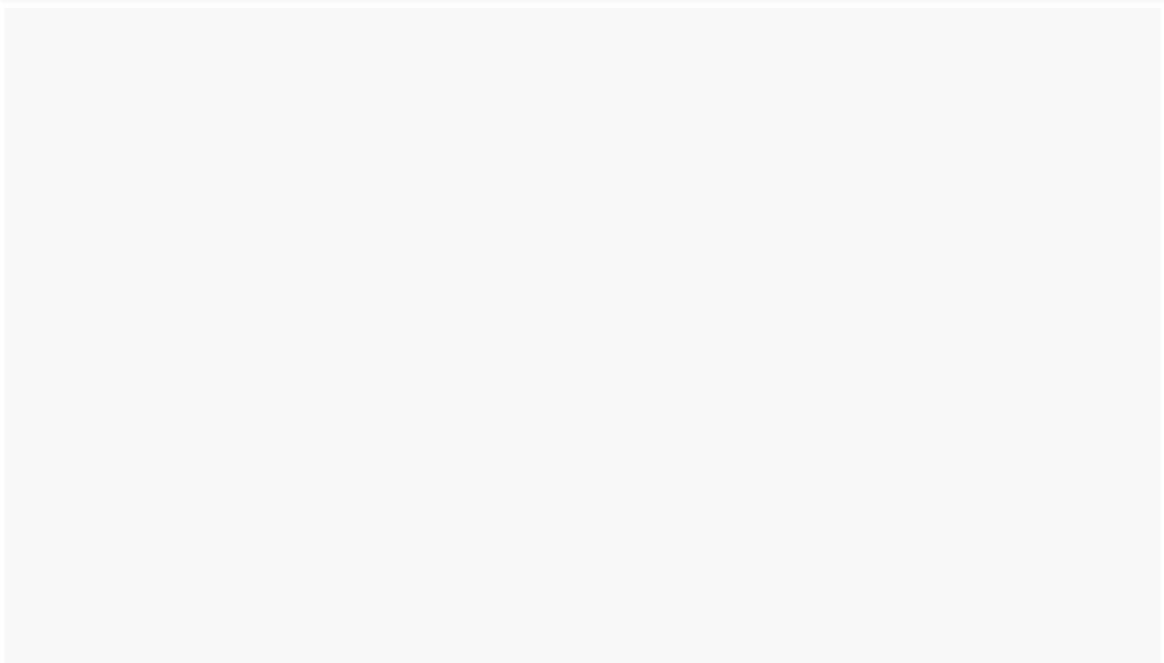




**FACILITAR CONSUMO.**



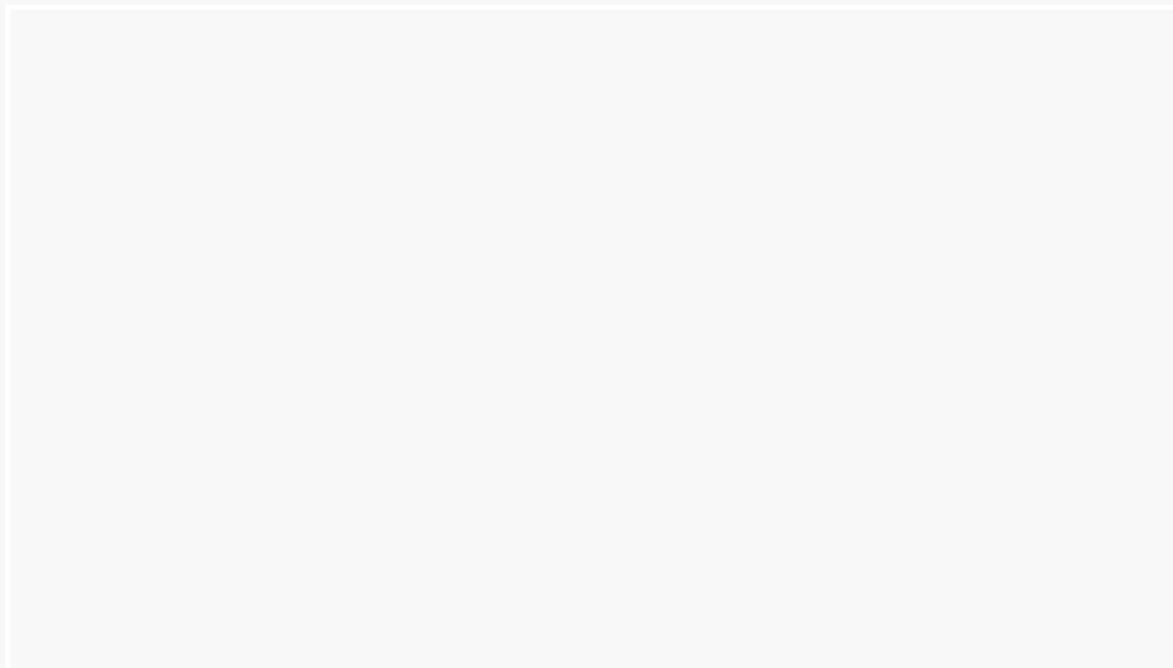
**SEGUIMIENTO E INTERÉS.**



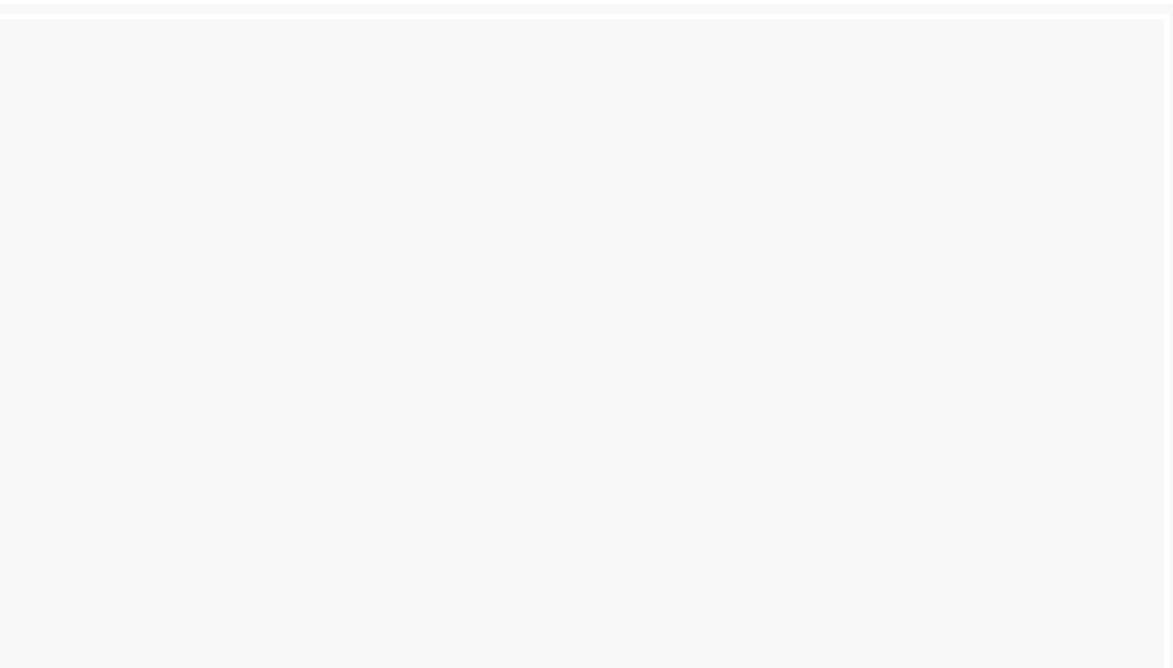
# ESCUCHA ACTIVA

Cómo vas a recopilar información para mejorar tus productos y enfocar tu negocio en la dirección adecuada.

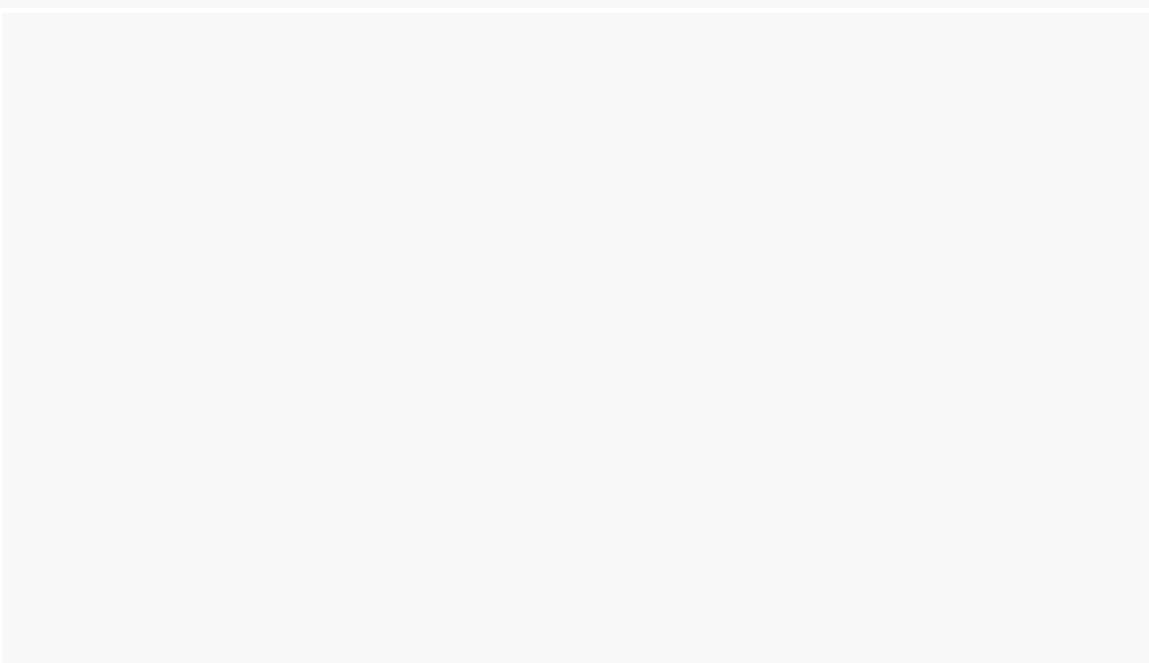
## INTERACCIÓN EN GRUPOS.



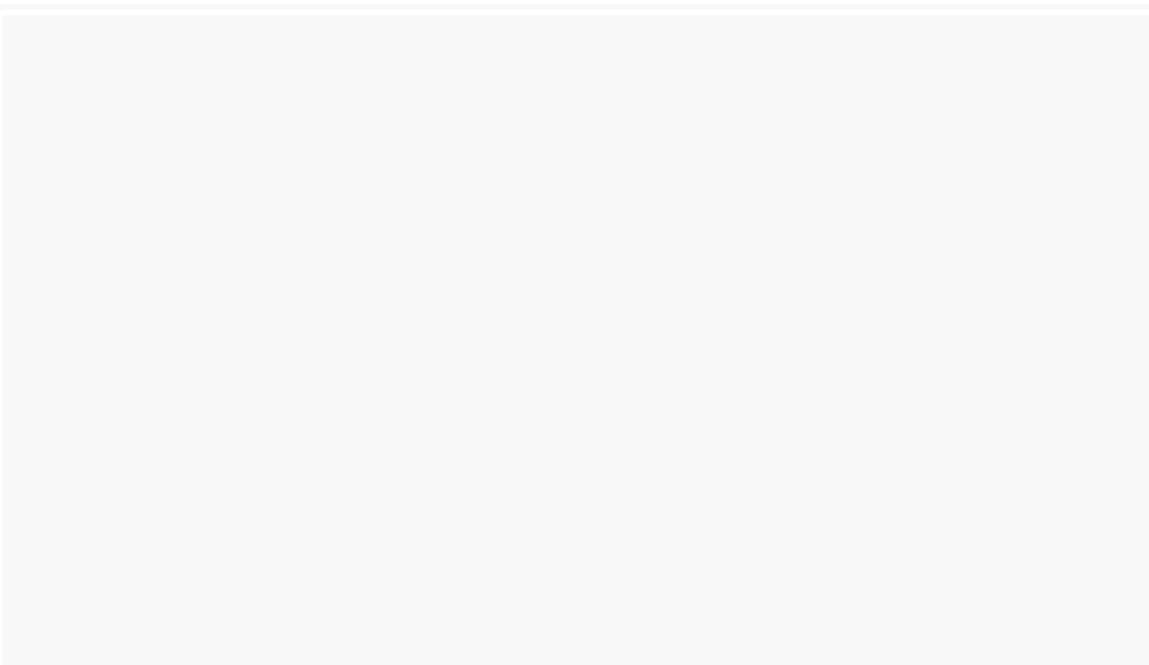
## CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN.



 **ENCUESTAS.**

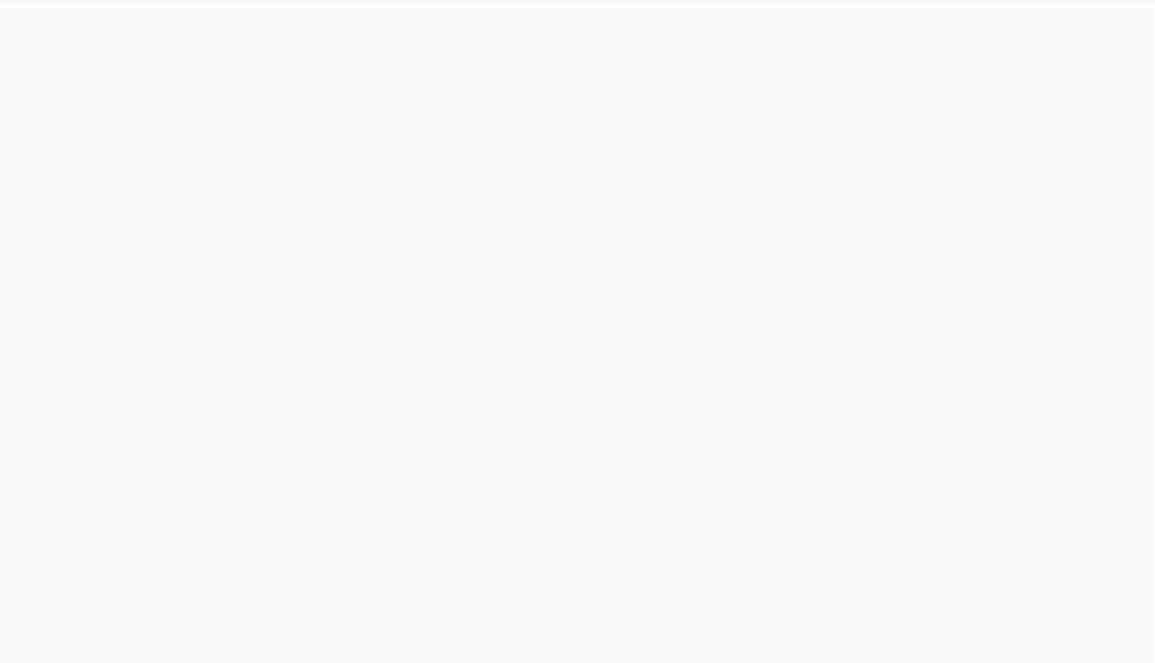


 **TESTIMONIOS**





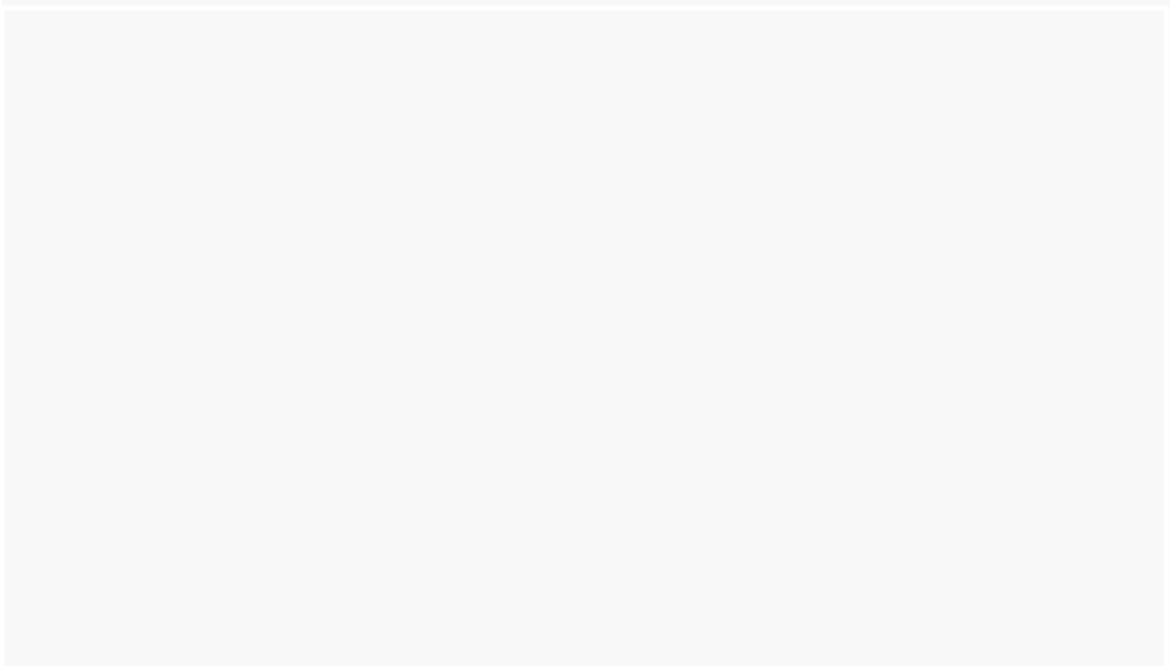
## VALORACIONES



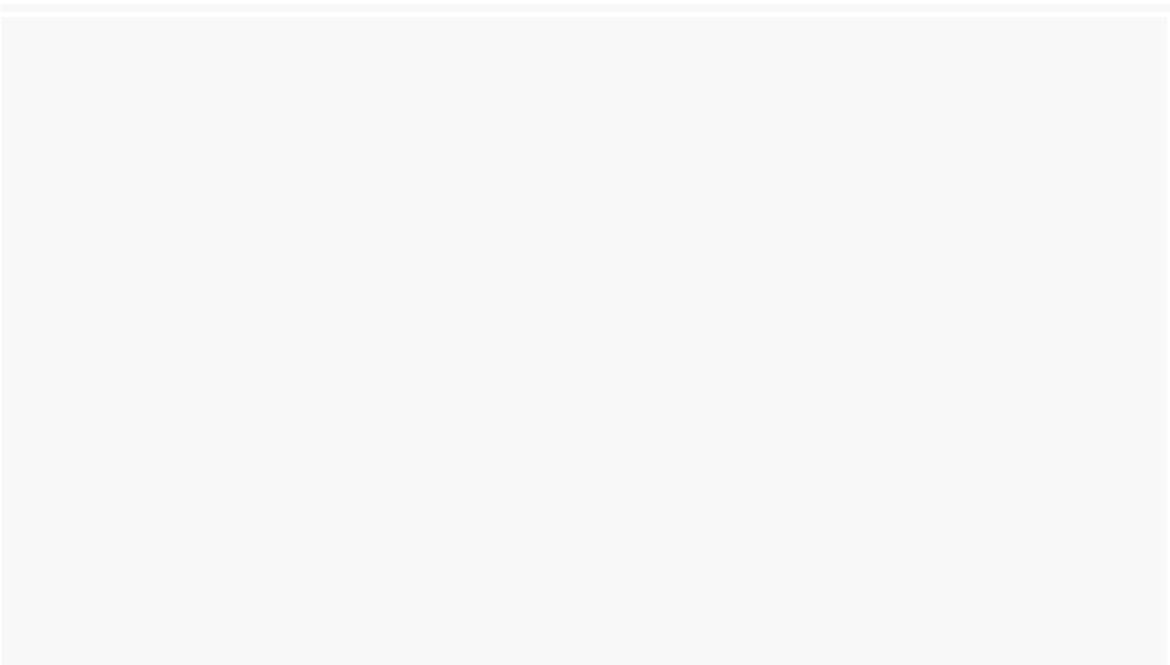
# DIFERENCIACIÓN

Después de analizar a tu competencia, ¿en qué y cómo vas a hacer destacar tu negocio?

## **CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO.**

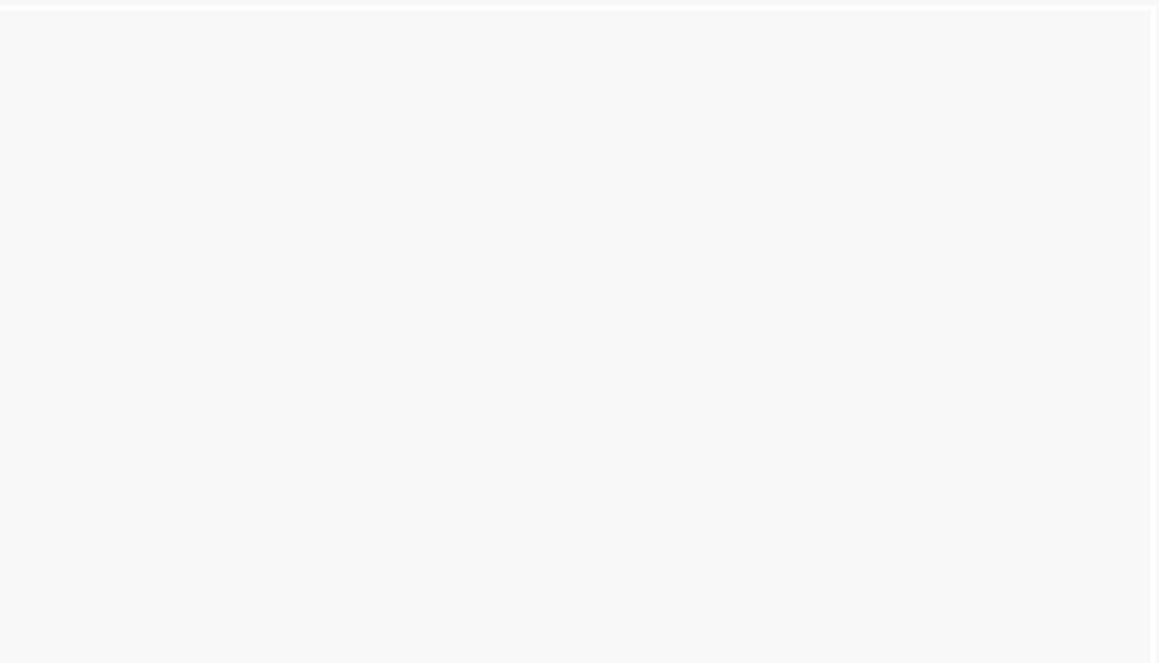


## **EXPERIENCIA DEL CLIENTE.**





**POSTVENTA.**



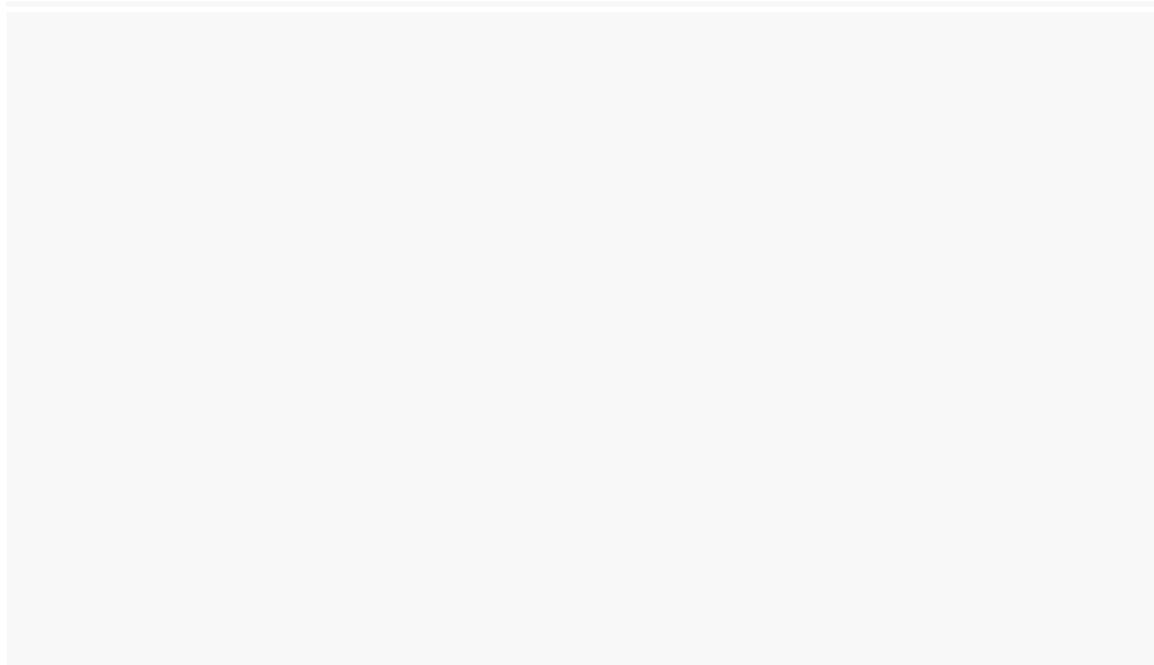
# TÉCNICAS DE FIDELIZACIÓN

- 1. EL CORREO ELECTRÓNICO: CÓMO RELACIONARTE CON TUS SUSCRIPTORAS PARA SEGUIR VENDIENDO.**
- 2. DIFERENTES USOS DE LOS GRUPOS DE CLIENTAS.**
- 3. CÓMO Y CUÁNDO OFRECER BONOS EXTRA.**
- 4. DIRIGIR A TUS PRIMEROS CLIENTES HACIA LA VENTA VIP.**

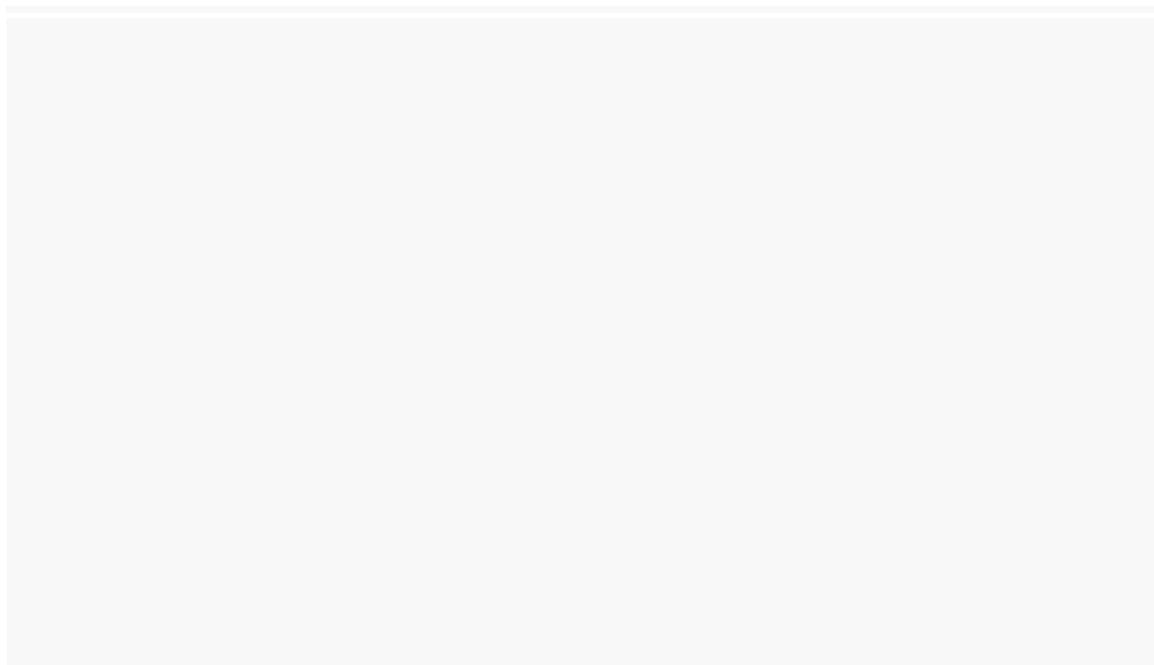


# CORREO ELECTRÓNICO

 **NUTRICIÓN DE LA LISTA. TEMAS QUE VAS A ABORDAR:**



 **OFERTAS QUE VAS A OFRECER SOLO A TUS SUSCRIPTORAS:**



**MAILS DE SEGUIMIENTO: QUÉ ACCIONES QUIERES QUE REALICEN:**

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:**



 **SUGERENCIAS DE MEJORA:**

---



# GRUPOS DE CLIENTAS

**A DÓNDE VAS A DIRGIR A TUS CLIENTAS.**

---

**QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN EXCLUSIVAS VAS A OFRECER.**

---



**QUÉ REGALOS SORPRESA VAS A OFRECER.**

**CÓMO VAS A AUMENTAR LA PERCEPCIÓN DE VALOR DEL CLIENTE.**





# ESCUELA



## MAMÁ EMPRENDEDORA

LAI SIMÓN MARTÍN Y MAYTE F. LURBE

### INFORMACIÓN DE CONTACTO

¡CONTACTA CON NOSOTRAS!

FACEBOOK

[www.facebook.com/escuelamamaemprendedora](http://www.facebook.com/escuelamamaemprendedora)

INSTAGRAM

[@escuela\\_mama\\_emprendedora](https://www.instagram.com/escuela_mama_emprendedora)

WHATSAPP

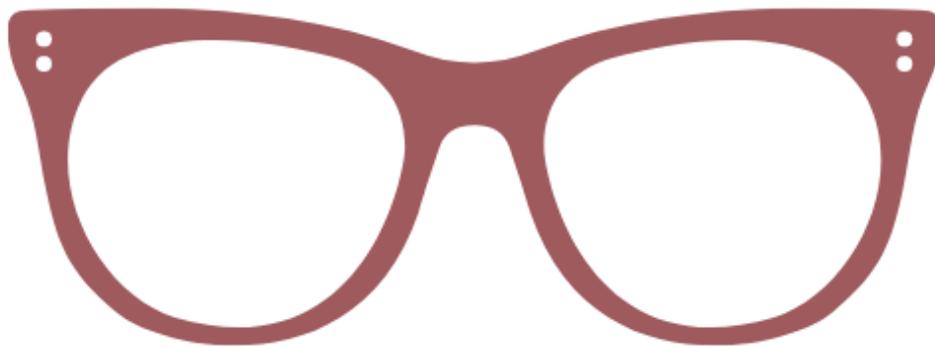
+34 625 094 651

CORREO ELECTRÓNICO

[info@escuelamamaemprendedora.com](mailto:info@escuelamamaemprendedora.com)

Tu negocio de  
**INGRESOS PASIVOS**

**ESCUELA**



**MAMÁ EMPRENDEDORA**

LAIA SIMÓN MARTÍN Y MAYTE F. LURBE