

Manténgalos Regresando Por Mas

por Ian Smith

“¿Lo de siempre?” Me preguntó Mike al yo deslizar me detrás del estante.

“¡Pues créelo!” Le dije con un guiño. ¿Y porque no? ¿Quién puede discutir con un salmón fresco a la parrilla sobre una cama de arroz al vapor aderezado con salsa de soya y cebollas dulces? Claro, yo podría comprar pescado en cualquier lugar—se trata después de todo de Seattle—pero yo dejo mis bien ganados verdes en el Market Grill.

Según Mike colocaba los pedazos de pescado fresco en la parrilla, yo consideraba las razones por las cuales me gusta tanto ese lugar. ¿Sería acaso porque la comida es buena? ¿Porque me tratan bien? ¿Sería porque saben quien yo soy y lo que gusto comer? ¿O sería acaso porque me dan recambios gratis?

En realidad, es por todas esas razones y más. Aquí, en esta metrópolis tan bulliciosa, me conocen de vista y por mi nombre y mi gusto (en términos de comida.) Aun cuando miles de personas pasan por allí durante el tiempo que me toma comerme el almuerzo, me dan servicio personal con una sonrisa. Es como si ellos quisieran que yo volviera. ¿Y saben que? ¡Así es!

Quémese esto en la cabeza: el cliente que regresa es más valioso que el cliente nuevo. Le brinda negocio mas de una vez, trae amigos, y lo recomienda a otras personas. Además de esto, ¿quién quiere trabajar con extraños todo el día?

¿Y como convierte usted los clientes de \$5.50 en clientes de \$5.50 a la semana?

1. Sonría.
2. Aprenda sus nombres.
3. Hágalos sentir especiales.
4. Trate cada problema como si fuera una oportunidad.

En resumidas cuentas.

Comience con una sonrisa Lo último que usted desearía es que se le vea decepcionado o neutral cuando alguien le ofrece dinero. Siéntase feliz. ¡Sonría y ofrezca ayuda! Vaya la milla extra y haga que el cliente se sienta bienvenido.

Luego, **apréndase el nombre de alguien** y siéntase en la certeza de usarlo. Nada de lo que usted le pueda decir a alguien es más placentero que el sonido de su propio nombre. Especialmente si usted lo dice con una sonrisa.

Una vez usted sepa quien alguien es y se estén sonriendo con usted, **comience a hacer algo especial por ellos**. Una de las cosas más duraderas que usted le puede dar a alguien es un regalo. En el mundo de la economía esto muchas veces se traduce en descuentos o artículos gratuitos que puede que le cuesten a usted, pero que hacen que el que las recibe se solidifique como un cliente devoto.

Finalmente, **¡trate los desastres como si fueran cosas buenas!** Despierte cada mañana pensando “¡Espero que hoy algo vaya mal en el trabajo para lograr hacerle el día a algún cliente!” La pura verdad es que la manera en que usted resuelve los problemas es tan responsable de hacer que los clientes regresen como lo son los anuncios o las ventas o especiales. Las personas quieren saber que se las trata con respeto y que cuando hay un problema (sea o no su culpa) su prioridad primordial es asegurarse de que alguien lo resuelve. Esto vale mas para ellos que los pedazos de papel verde que le brindaran a usted a cambio.

Al final, el servicio al cliente no es nada mas que tratar a las personas de la manera en que usted desea que lo traten. Usted quiere que lo conozcan, que lo recuerden, y que lo tomen en serio. ¿Y sabe que? Si usted toma en serio a sus clientes ellos lo tomaran a usted en serio y lo recordaran personalmente la próxima vez que cambien su cheque de pago.

Ian Smith es un escritor independiente y un individualista que tiene una pasión por la libertad, la verdad, y la justicia.

“Manténgalos Regresando Por Mas” es un articulo original por Ian Smith.

Traducción al español por Lyssette Rivera Cripps.

Copyright 2004-2005 por Canville Communications.