

¿Qué hacen las pequeñas empresas para vender más?

Por la redacción

Sin importar el giro, el mercado, la ubicación o su volumen de venta, todo negocio necesita MARKETING. De alguna forma u otra se hace, aunque en ocasiones no se identifique como tal. Anotar citas, llamar a la clientela, ofrecerle una bebida, realizar promociones y otras acciones de este tipo son parte de lo que conocemos como MARKETING. Aunque existen múltiples y variadas formas, proponemos cinco consejos que le pueden ayudar.

1. Imagen corporativa. La mayoría de los seres humanos son "visuales", pues recuerdan y asimilan mejor la información cuando va acompañada de "imágenes". Estas pueden ser desde un logotipo o un ícono, hasta la misma tipografía del negocio. Su importancia radica en que la gente "recuerde", "diferencie" y, por supuesto, "elija".

Para crear una imagen corporativa de carácter básico, son necesarios: un nombre comercial; un logotipo que le identifique; colores definidos que, además de utilizarlos en su logotipo, pueden emplearse para la decoración del espacio de trabajo o el uniforme y otros materiales. Esto provoca uniformidad e identidad y, si la clientela se acostumbra a su "imagen", pronto le será más fácil recomendarle y referenciarle.

2. Conocer al cliente. Mientras mejor conozca a las personas que trata a diario, así como a las que venden servicios o productos y de las que, definitivamente, depende su negocio, mayores serán las posibilidades de atender con anticipación sus necesidades: saber qué quieren, cómo lo quieren y cada cuánto tiempo. Ese es el inicio de la cadena de "servicio" en la que puede utilizar la observación, encuestas periódicas, entrevistas u otras técnicas.

¿Qué le interesa saber de su clientela dependiendo del tipo de emprendimiento? Si fuera un Salón de Belleza con servicio de cortes, tintes, uñas, faciales, masajes y depilación, es útil conocer cuáles de ellos se usan o cada cuánto tiempo. También pudiera indagarse sobre las preferencias respecto a marcas, horarios disponibles para acudir al negocio, entre otros.

3. Servicio al cliente. Con el aumento de la competencia, cada día se complejiza la diferenciación de productos y servicios que se comercializan en un emprendimiento y una de las claves que los distingue es la forma en que se trata al público. Un cliente inicia su "experiencia de marca" desde el primer momento en que la conoce. Todo lo que haga significará algo para él o ella: si le sonrío, si saluda, si habla rudo, si es puntual, amable, etc. Si logra que la clientela se sienta "especial", "importante" y "única", hará que regrese y además le recomiende. Un punto básico en marketing es que una persona "muy satisfecha" recomienda a otras. Sin embargo, una "insatisfecha" le recomienda mal todas las veces que considere necesarias. Es más fácil retener a un cliente que atraer a nuevos.

4. Administración de clientes. Muy importante resulta este consejo, pues mientras mejor gestione a los públicos, mejores serán sus resultados. Para administrar a sus clientes debe llevar una lista de los productos o servicios que compran, cuándo los compran, cuáles de ellos adquieren con más frecuencia, cuándo es o debe ser su próxima visita, cuándo es su cumpleaños, a quiénes le ha recomendado, cuáles son sus intereses, en qué trabajan, qué les gusta tomar o comer, etc. Su seguimiento permite la familiarización y la personalización. Estos datos también son ventajosos para poder brindar información de promociones sobre productos o servicios preferidos y para atenderles más rápido y de forma más personalizada.

5. Generar valor. Dele al cliente más de lo que pide. Dele valor a su servicio y, si le conoce bien, sabrá cuáles son sus necesidades y gustos. Dele información o algo que no le pida, pero que usted sabe que le será de utilidad. Envíele un boletín por email, una tarjeta VIP por cinco o más visitas que le ofrezca facilidades o cualquier otra cosa que añada valor y que le sorprenda.

Disponible en: <http://mujeres.redsemlac-cuba.net/consejos-%C3%BAtiles/item/204-peque%C3%B1as-empresas-vender-m%C3%A1s.html>