

¿Qué es el “WOW”?

INTRODUCCIÓN

El factor de crecimiento en cualquier tipo de compañía está fuertemente ligado con el crecimiento sostenible de sus clientes, nuestro recorrido por diferentes sectores de negocio nos ha mostrado la importancia de implementar una cultura al interior de la Compañía orientada al mantenimiento de clientes, esto se logra trabajando en dos aspectos fundamentales:

Primero cumpliendo con los requerimientos de la oferta básica de servicio.

Segundo lograr de los clientes un “WOW”, esta es una representación de una expresión natural y espontánea que surge cuando se sorprende al cliente de forma positiva al superar sus expectativas de servicio; Generándose una grata recordación y una experiencia positiva.

Clientes que tengan cubiertas sus necesidades básicas de servicio y que sean gratamente sorprendidos en cada contacto con su Empresa son clientes que se convierten en promotores y referidores de su Empresa, el voz a voz es más efectivo y económico que cualquier campaña publicitaria.

“WOW” es un concepto de la gestión moderna de clientes base para la construcción de promotores de su marca.

¿QUÉ ES UN “WOW”?



IB
CONSULTING
PARTNERS

ACERCA DE

Somos una Compañía Americana ubicada en la ciudad de Miami, orientada a la Consultoría y Acompañamiento Gerencial de Pequeñas y Medianas Empresas y al desarrollo y formación del equipo humano que las integran.

DESAFÍOS

El primer desafío y prerequisite de cualquier estrategia de valor agregado es garantizar el cumplimiento de la oferta básica del producto o servicio que espera y requiere el cliente.

El segundo desafío que resulta ser el diferenciador de servicio, es la construcción de la fábrica de “WOW”, esta es el resultado de una labor de ingenio, innovación y creatividad al servicio de ideas que se puedan implementar y aplicar en los diferentes momentos en los que interactuamos con los clientes, es muy importante tener claro que todas las empresas, sectores y negocios NO tienen el mismo tipo de cliente, por consiguiente sus necesidades y expectativas son diferentes, las interacciones o momentos de verdad son diferentes, las variables exógenas son distintas, etc. Esto hace que se tenga que definir una estrategia diferente a la medida de cada uno por lo tanto esto lo hace complejo, es ahí en donde IBCP con su experiencia empresarial en diferentes tipos de negocios identifica y aplica el modelo más adecuado para que su compañía logre como resultado los “WOW” de sus clientes llegando a tener verdaderos evangelizadores y promotores de su marca.

SOLUCIÓN

IB Consulting Partners ofrece las siguientes soluciones, como herramientas de apoyo para las estrategias de fidelización de sus clientes:

- Generar estrategias para el inicio del cambio cultural de servicio al cliente.
- Estructurar mecanismos de conocimiento de las expectativas y necesidades de sus clientes.
- Identificar la población de clientes a sorprender.
- Identificar los momentos de contacto con sus clientes que sean relevantes (momentos de verdad relevantes).
- Analizar e implementar las acciones que sobrepasen las expectativas de sus clientes.
- Definir el modelo de aplicación y gestión de clientes rentables.
- Establecer el mapa de experiencias positivas por tipos de clientes.
- Incorporar el modelo de indicadores.
- Darle vida a la fábrica de innovación de ideas “WOW”.

BENEFICIOS

1. Disminución de deserción de clientes.
2. Incremento de la utilidad bruta.
3. Aumento del market share.
4. Gestión de clientes rentables.
5. Conservación de clientes rentables.
6. Cultura orientada a servicio.
7. Mejora satisfacción de clientes.
8. Diferenciar la compañía por su orientación al cliente.
9. Promoción de su marca a través de recomendados y referidos.

CONTACTO: info@ibconsultingpartners.com