



Ignacio Cantera

gerente de
Softeca Internet

ignacio@softeca.es

Cómo mejorar tu negocio con Internet

Internet se está convirtiendo en un medio ideal para mejorar nuestra gestión, reducir tiempos en nuestra labor administrativa diaria y acercarnos a nuestros clientes de una forma eficiente, ofreciendo información y servicios útiles para ambas partes.

Si nos paramos a pensar en la evolución de Internet, ésta básicamente se explica como el paso de una tarjeta de visita a una herramienta de comunicación y gestión. Intentaré explicarlo. Las primeras webs de empresa publicadas en Internet se basaban en información corporativa que describía la ubicación de

la compañía y sus servicios, con un formulario de contacto de escasa utilización. En definitiva, webs que no dejaban interactuar al usuario, sin un valor añadido superior a una tarjeta de visita. En esas páginas, el usuario era un mero lector de los datos estáticos que ofrecía la empresa.

Sin embargo, actualmente, Internet es mucho más. Debemos utilizarlo como herramienta de comunicación e interacción con nuestros clientes. Un ejemplo claro son las entidades financieras, que han evolucionado y ofrecen a sus clientes la posibilidad de acceder a la información en tiempo real, aumentando los servicios y permitiendo realizar acciones sin desplazamientos ni colas, y además optimizando sus recursos.

Bien, pues todos tenéis en vuestro taller información y servicios que podéis ofrecer a vuestros clientes. Ser el primero, además, te diferenciará y fidelizará tu cartera. Sólo debes usar lo que tienes delante. Estarás pensando: "Todo esto está muy bien pero, en mi taller,

El taller puede utilizar Internet para captar clientes potenciales y crear su propio espacio empresarial en redes sociales

¿cómo puedo usar Internet?". Pues exactamente igual que en cualquier otro sector empresarial.

MUCHAS APLICACIONES. Internet puede tener muchas ventajas para tu negocio. Debes cuidar que tu web esté viva, es decir, actualizar su contenido en tiempo real. Si además creas un acceso privado para tus clientes, integrado con tu sistema de gestión, obtendrás más beneficios. El usuario accederá al área privada mediante usuario y contraseña y esto te permitirá ofrecerle servicios más avanzados: promociones puntuales según sus necesidades, productos o servicios, información de su próxima revisión, o incluso enviarle un e-mail o SMS para que pase a recoger su vehículo o que acceda a un calendario para concertar una cita previa.

Además, hay multitud de tareas administrativas que podemos canalizar para reducir trabajos repetitivos, e Internet puede usarse también para buscar información técnica de un producto, consultar existencias de un proveedor o realizar pedidos a cualquier hora y sin largas conversaciones telefónicas.

Hasta ahora hemos hablado de Internet entre usuarios conocidos (clientes y proveedores actuales), pero también podemos utilizarlo para captar nuevos clientes potenciales. Para ello, debemos estar bien posicionados en los principales buscadores y crear nuestro espacio empresarial en alguna de las redes sociales, para compartir y fomentar relaciones con clientes y divulgar nuestro saber hacer.



Las posibilidades de Internet para el taller son muchas: desde captar y fidelizar clientes hasta buscar información técnica o realizar pedidos.

Ahora bien, debes tener claro que Internet no hace tu trabajo. Tu atención al cliente, tus instalaciones, tu servicio, en definitiva, tu producto, debe ser impecable. Internet es un gran medio para los verdaderos profesionales. Te ayudará a divulgar tu calidad, ya que tus propios clientes serán tus prescriptores, para bien y para mal.

Me despido con esta reflexión: ¿Te imaginas diagnosticar y reparar los vehículos actuales con el conocimiento y herramientas que tenías hace dos años? Pues la gestión del taller y los hábitos de nuestros clientes también han evolucionado. Tenlo en cuenta a la hora de dar el salto a Internet. ◀