



## Nerea Otaegui

directora  
de Marketing de Seicar

nerea@seicar.net

# La importancia de mantener al cliente

**En tiempos de crisis, es fundamental centrarnos en aprender a vender mejor. Se trata de cuidar la calidad del servicio y mejorar la experiencia de los clientes, a quienes hay que sorprender. Para saber cómo, conviene preguntarse quién es nuestro cliente, qué necesita y qué se le puede ofrecer.**

**El tiempo pasa** y la situación es cada vez más delicada. El poder adquisitivo de los consumidores ha disminuido y, desgraciadamente, esto afecta a todos los sectores económicos. ¿Hay algo que podemos hacer para sobrevivir en esta situación crítica? No olvidarnos de lo esencial, que es cuidar la calidad del servicio ofrecido.

En época de crisis no hay que vender más; hay que vender mejor. La realidad del mercado nos hace replantear la forma de venta que teníamos hasta ahora. El número de clientes que se acerca a nuestro taller va disminuyendo. Cada

vez menos conductores pueden permitirse reparar pequeños desperfectos de la carrocería. Con lo cual, es más importante que nunca que, quien se acerque a nuestro taller, viva una experiencia realmente satisfactoria.

**CONSEGUIR FIDELIDAD.** Empatizar con el cliente, escuchar los problemas que pueda tener, saber responder con un servicio casi personalizado a cada situación o tratarlo con mimo son aspectos que marcan la diferencia entre un taller y otro. Una persona satisfecha con el servicio ofrecido puede pasar a ser un cliente fiel, que hablará del buen trato que ha recibido y que recomendará a sus amigos ese taller.



## Es esencial que, cuando un conductor se acerque a nuestro taller, viva una experiencia satisfactoria

El mercado es cada vez más competitivo, el cliente tiene más opciones de escoger y nuevos agentes como aseguradoras, empresas de renting y call centers orientan a los usuarios sobre dónde dejar su coche para que se lo reparen. Por eso, ahora más que nunca, tenemos que agudizar el ingenio y saber marcar la diferencia.

El secreto está en saber gestionar el taller y ofrecer el mejor servicio. Parece que el cuidado y la excelencia están reservados para unos pocos, pero nada más lejos de la realidad. Con esfuerzo e ilusión, cualquiera puede aspirar a gestionar el mejor negocio de la zona y ser atractivo para los potenciales clientes. Esto que parece tan abstracto se puede hacer tangible. Las siguientes preguntas nos ayudarán a reflexionar sobre cómo ofrecer esa calidad en el servicio que mencionaba:

**¿QUIÉN ES NUESTRO CLIENTE?** Es verdad que nos gustaría que todos vinieran a nuestra empresa a pedir nuestros servicios, pero en esta fase de reflexión tenemos que ser un poco más creativos. Nuestro cliente puede ser el usuario de un vehículo, una aseguradora, una empresa de renting...

Si tenemos diferentes tipos de cliente, las necesidades de cada uno también serán distintas. Describamos cada una de ellas para profundizar en qué les gusta, además de ser atendidos adecuadamente. O, más fácil aún, qué nos gustaría a nosotros que nos ofrecieran si estuviéramos en su lugar.



*Una persona satisfecha con el servicio del taller pasará a ser un cliente fiel que hable del buen trato recibido y lo recomiende.*

**¿QUÉ LE PUEDO OFRECER?** Tenemos que sorprenderlos, diferenciarlos, dejarles una buena impresión y fomentar su fidelidad. Aquí sí tendríamos que ser creativos. Podemos captarlos ofreciendo las reparaciones más rápidas o las más duraderas, poner una pequeña guardería para cuando los usuarios tengan que esperar a ser atendidos, incluso una mesa de billar para que la espera sea más llevadera. Pero lo que realmente nos va a ayudar a ofrecer un servicio extraordinario es la calidad de los productos utilizados. Una buena reparación, utilizando productos de primera calidad, asegurará al propietario del vehículo la tranquilidad que busca.

En definitiva, el trato personal y el trabajo bien hecho van a ser percibidos en último término por el propietario del vehículo. No perdamos de vista el último eslabón de la cadena, verdadero motor de nuestro negocio. ◀