



CLASE 12

Los cimientos de Complacer

Profesor: Mark Kilens

1 ¿POR QUÉ COMPLACER
AL CLIENTE ES TAN
IMPORTANTE?

Metodología Inbound



Metodología Inbound





La mayoría de los negocios invierte la mayor parte de su tiempo y dinero en atraer clientes.

BRINE



Oysters • crudo • chops
Newburyport, MA





← La mejor mesa.

The background of the slide is a dark blue-grey color with a repeating pattern of small, light-colored lightbulb icons. The icons are arranged in a grid-like fashion, with some appearing slightly larger or more prominent than others, creating a subtle texture.

8%

de las compañías encuestadas aseguran que actualmente ofrecen una experiencia “bien integrada” para el cliente.

“Servicio al cliente no debería ser solo un departamento, debería ser **toda la empresa**”.

- Tony Hsieh, presidente y director ejecutivo de Zappos

58%

de las compañías afirma que ahora están desarrollando una estrategia para proporcionar una experiencia integrada al cliente.

65%

de los clientes encuestados dijeron haber dejado de usar una marca por una sola mala experiencia con el servicio al cliente.

“La experiencia del cliente es el nuevo marketing. Si no cuentas con un equipo de directores ejecutivos comprometido y apasionado...no estás listo para empezar hasta que lo tengas. Es lo más importante que hacemos. Tenemos los clientes más exigentes del planeta. Más vale que la Experiencia del cliente esté en el tope de la lista de prioridades de tu organización”.

- *Steve Cannon, presidente y director ejecutivo de Mercedes-Benz, Estados Unidos*

2 CÓMO COMPLACER A TUS CLIENTES.

Construir
confianza
es esencial
para complacer
al cliente.



Complacer al cliente no es solo una actividad posventa.

Complacer debe ser una prioridad en la preventa y posventa. La confianza puede construirse en cada interacción.



LOS TRES CIMIENTOS DE COMPLACER

- 1 Innovación
- 2 Comunicación
- 3 Educación

INNOVACIÓN

El cambio es mejor que la situación actual.
Innova para ofrecer a las personas los productos adecuados.

COMUNICACIÓN

En persona es mejor que impersonal.
Comunícate para ayudar a las personas.

EDUCACIÓN

Empoderar es mejor que **ignorar**.
Educa a las personas para aumentar su
conocimiento.

‘Es **trabajo de todos**
complacer a los
clientes’.

@MarkKilens



“Si todos tenemos un resultado común y beneficioso al prestarles servicio a nuestros clientes, tendremos un lugar unificado donde convergirán todos nuestros. Nuestras metas personales y profesionales no definen el éxito; **el éxito es una percepción del cliente**”.

- *General John E. Michel*

La experiencia del cliente está conformada por cada interacción.



82%

de los clientes dicen que el factor número uno que conduce a una gran experiencia de servicio al cliente es tener la solución a sus problemas de forma rápida.

LA LISTA DE VERIFICACIÓN PARA COMPLACER AL CLIENTE

- Solucionar problemas
- Ofrecer recomendaciones
- Ser uno mismo

Los miembros de equipo deberían solucionar problemas.



3

LAS SIETE
NORMAS PARA
COMPLACER A
LOS CLIENTES.

¿CUÁNDO DEBES COMENZAR A ENFOCARTE EN CONSTRUIR CONFIANZA CON LAS PERSONAS?

- A. Desde el primer momento que alguien interactúa con tu negocio
- B. Desde el momento que se convierten en clientes
- C. Al principio del proceso de venta
- D. Después de haber utilizado tu producto o servicio

¿CUÁNDO DEBES COMENZAR A ENFOCARTE EN CONSTRUIR CONFIANZA CON LAS PERSONAS?

- A. Desde el primer momento que alguien interactúa con tu negocio
- B. Desde el momento que se convierten en clientes
- C. Al principio del proceso de venta
- D. Después de haber utilizado tu producto o servicio

LAS SIETE NORMAS PARA COMPLACER A LOS CLIENTES

- 1 Complacer a los miembros de equipo
- 2 Educar a los miembros de equipo
- 3 Empoderar a los miembros de equipo
- 4 Escuchar
- 5 Preguntar
- 6 Prestar servicio
- 7 Dar seguimiento



“Los clientes nunca
amarán una empresa
hasta que los empleados
la amen primero”.

-Simon Sinek

LAS SIETE NORMAS PARA COMPLACER A LOS CLIENTES

- 1 Complacer a los miembros de equipo
- 2 Educar a los miembros de equipo
- 3 Empoderar a los miembros de equipo
- 4 Escuchar
- 5 Preguntar
- 6 Prestar servicio
- 7 Dar seguimiento

Tu metodología para
contratar es fundamental
para complacer
a tus clientes.

CREA UNA METODOLOGÍA PARA CONTRATAR

- Habilidades
- Adaptación cultural
- Creencias
- Experiencia
- Ideas





Prueba de adaptación cultural

Crea un conjunto de preguntas sobre cultura específicas para la entrevista, haz que el entrevistado se integre con múltiples personas y crea experiencias de inmersión cultural previas a la contratación.

Contrata por el carácter,
entrena para las
habilidades.

LAS SIETE NORMAS PARA COMPLACER A LOS CLIENTES

- 1 Complacer a los miembros de equipo
- 2 Educar a los miembros de equipo
- 3 Empoderar a los miembros de equipo
- 4 Escuchar
- 5 Preguntar
- 6 Prestar servicio
- 7 Dar seguimiento

Cada pequeña interacción marca la diferencia, porque crea la mayor experiencia.



CÓMO PUEDES EDUCAR A LOS MIEMBROS DE EQUIPO

- Los miembros de equipo deben utilizar tu producto o servicio
- Implementa un nuevo programa de capacitación para contratar
- Desarrolla programas de capacitación en proceso
- Adiéstralos con acciones y no mediante clases ni exposiciones
- Comparte historias sobre a qué se asemeja el servicio al cliente
- Comparte ejemplos sobre a qué se asemeja solucionar problemas del cliente
- Todos en tu negocio deberían educar a los demás miembros del equipo



Mercedes Benz invitó a los 23.000 miembros del equipo a conducir sus automóviles y asistir a sesiones de inmersión para conocer la historia y la fabricación de la empresa.

LAS SIETE NORMAS PARA COMPLACER A LOS CLIENTES

- 1 Complacer a los miembros de equipo
- 2 Educar a los miembros de equipo
- 3 Empoderar a los miembros de equipo
- 4 Escuchar
- 5 Preguntar
- 6 Prestar servicio
- 7 Dar seguimiento

Desarrolla **principios** que sirvan de
guía para los miembros de tu equipo.

Los principios crean autonomía y empoderan a las personas para tomar decisiones por cuenta propia.

PRINCIPIOS DE HUBSPOT ACADEMY

- Ejecutar con excelencia
- Educar con pasión
- Crear una experiencia de aprendizaje constante
- Buscar colaboración en toda la empresa
- Proporcionar un servicio al cliente excepcional
- Seguir aprendiendo siempre
- Nunca conformarse
- * Ser auténtico



Permite que las **personalidades**
de los miembros de tu equipo se
destaquen.

Tú los contrataste de la manera correcta, así que dales libertad.

A group of five diverse people are captured in a moment of pure joy and celebration on a rooftop balcony. They are all jumping or falling backwards with their arms raised high in the air. The background shows a city street with brick buildings and power lines. The scene is bright and sunny, suggesting a positive and energetic atmosphere. A semi-transparent dark grey banner is overlaid across the middle of the image, containing the text.

Los miembros de tu equipo son
la cara de tu negocio.

LOS MOMENTOS MÁGICOS

suceden cuando los miembros del equipo superan las expectativas al hacer algo que va mucho más allá de una recomendación normal.





Steven Howe

@StevenHowe

Follow

@wistia yeah, I was looking for a quick/budget way into your #GoProWeek but might have to wait for Santa instead!

4:18 PM - 17 Nov 2014



Steven Howe retweeted



WISTIA @wistia · Nov 25

.@StevenHowe Hey Steven! We've got a little message for ya: home.wistia.com/medias/6ve0ek6... #GoProWeek



WISTIA



Retweet 2



Star 4



View more photos and videos

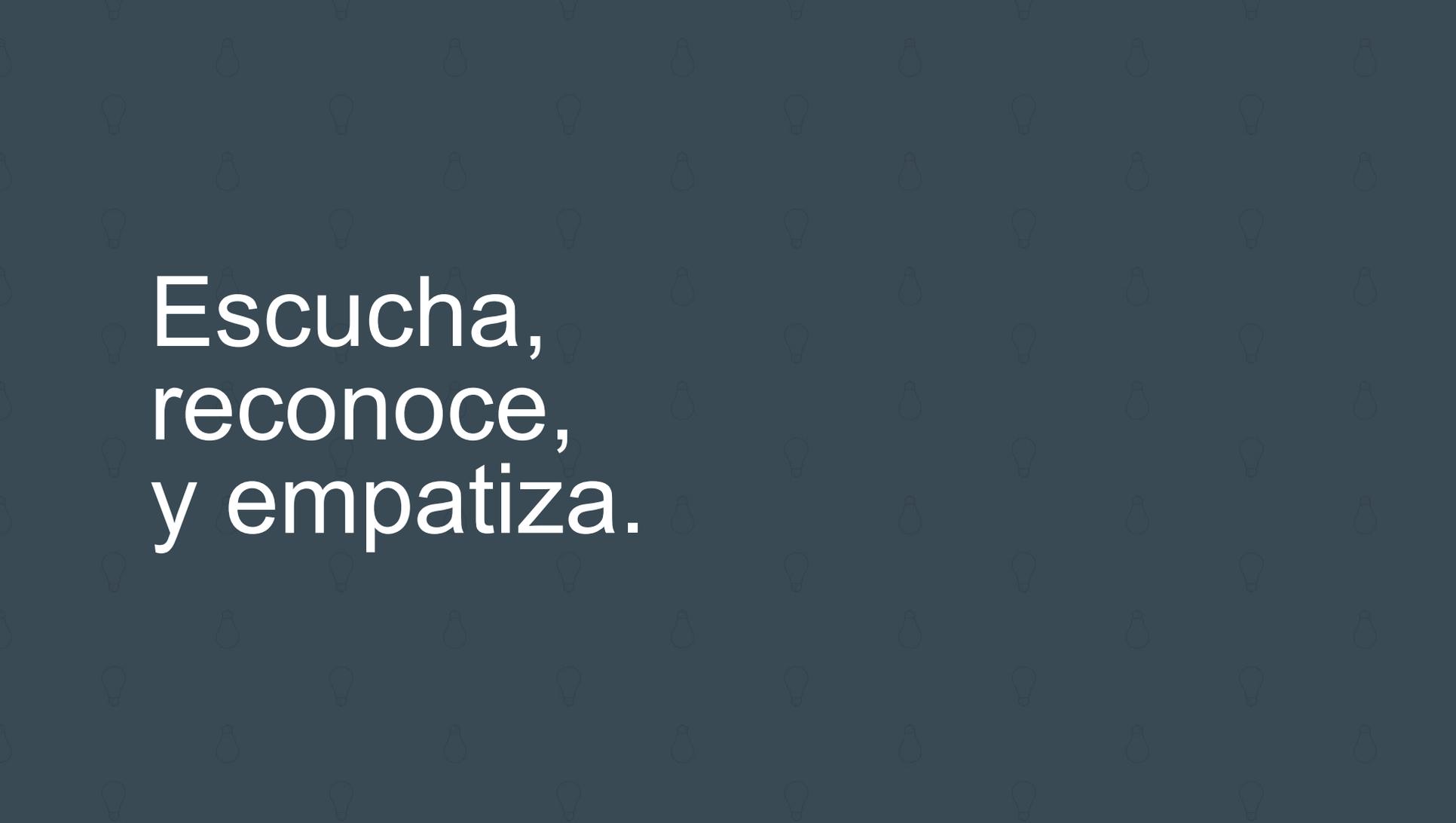
LAS SIETE NORMAS PARA COMPLACER A LOS CLIENTES

- 1 Complacer a los miembros de equipo
- 2 Educar a los miembros de equipo
- 3 Empoderar a los miembros de equipo
- 4 Escuchar
- 5 Preguntar
- 6 Prestar servicio
- 7 Dar seguimiento

El silencio es
tu amigo.

Sigue la regla 80/20.





Escucha,
reconoce,
y empatiza.

Escucha, reconoce,
y empatiza.

UTILIZA EL MONITOREO SOCIAL COMO UNA HERRAMIENTA PARA ESCUCHAR

@HubSpot Mentions [Edit](#)

 Using your @HubSpot Twitter account

 G2 Crowd @G2Crowd FOLLOWS YOU		See how @Marketo @HubSpot @pardot @eloqua @actonsoftware & more rank based on crowdsourced reviews: ow.ly/insqdy	53 secs
 Rob O'Shea @robosheauk		SlideShare Launches New Infographic Capabilities, and Other Inbound Stories of the Week buff.ly/17Qymbw via @hubspot	1 min
 Electric Light, LLC @electriclightim FOLLOWS YOU		From the Desk of Patty McCord: Why I'm Joining HubSpot's Advisory Board blog.hubspot.com/patty-mccord-w... via @hubspot	2 mins
 Jeffrey Obront @JOBront FOLLOWS YOU		The History of SEO by @HubSpot on @slideshare slideshare.net/HubSpot/hub-sp...	3 mins
 The Data Octopus @TheDataOctopus		Ever wondered what the history of advertising looks like? This slideshow from @Hubspot presents it rather well! ow.ly/nspdm	6 mins
 Susanna Hellden @susannahellden		@HubSpot Thanks for this... an impressive 472-pages long doc and great read all the way through! ☐	6 mins
 Julie Murphy @indaba360 FOLLOWS YOU		My in-flight reading today includes Creating Killer Content per @HubSpot bit.ly/13Kox1f	7 mins
 robgo @robgo FOLLOWS YOU		Really great comments from @mvolpe on my last post from his experience seeking PMF and growth @hubspot disq.us/8edmt6	8 mins

Customers talking about HubSpot [Edit](#)

 Monitoring 16,396 contacts using your @J_D_Sherman Twitter account

 Mike Champion @graysky FOLLOWS YOU		RT @robgo: Really great comments from @mvolpe on my last post from his experience seeking PMF and growth @hubspot disq.us/8edmt6	2 mins
 Wild Boy @wildboydesign FOLLOWS YOU		RT @bigeasy_wbd: The #HubSpot Marketplace doesn't allow us to offer our beard-growing expertise, but we offer writing & CTA services: http://t.co/AgRgS9UAi0	14 mins
 Wild Boy @wildboydesign FOLLOWS YOU		Just in time for #inbound13! Wild Boy services now listed in the #HubSpot Marketplace: ow.ly/nqJni	24 mins
 Ken Steven @GrowthTrendKen		How to Create Marketing That's Actually Helpful [Printable Checklist] blog.hubspot.com/create-marketi... via @hubspot	26 mins
 Susan Tucker @GetSusanMktg		#Gmail's new inbox and what it could mean for marketers via HubSpot. Have you noticed a difference in your open... fb.me/6oEndWm9b	30 mins
 David Salvo @DTSalvo FOLLOWS YOU		From the Desk of Patty McCord: Why I'm Joining HubSpot's Advisory Board hub.am/17R8A6P	32 mins
 FACE LIFT faceLift Designs @faceliftdesigns		RT @hubspot: Companies that A/B test their inbound campaigns are 75% more likely to report measurable ROI. Source: hub.am/16uymfW	40 mins



Mide y rastrea todas
las interacciones.

Esto te ayudará a mejorar la
experiencia
del cliente.

¿Para qué **los datos**?

Los datos mejoran la forma en que ejecutas los proyectos para complacer al cliente y garantiza que constantemente desafíes el status quo.



LAS SIETE NORMAS PARA COMPLACER A LOS CLIENTES

- 1 Complacer a los miembros de equipo
- 2 Educar a los miembros de equipo
- 3 Empoderar a los miembros de equipo
- 4 Escuchar
- 5 Preguntar
- 6 Prestar servicio
- 7 Dar seguimiento

Explora con los clientes.

Haz preguntas para saber más sobre sus problemas o metas.





Presta atención a las palabras
y a la **comunicación** no verbal.

Las expresiones faciales, el ritmo y el lenguaje corporal te
ayudarán a entender mejor las preguntas o los problemas de las
personas.

LAS SIETE NORMAS PARA COMPLACER A LOS CLIENTES

- 1 Complacer a los miembros de equipo
- 2 Educar a los miembros de equipo
- 3 Empoderar a los miembros de equipo
- 4 Escuchar
- 5 Preguntar
- 6 Prestar servicio
- 7 Dar seguimiento

A photograph of two hands, one from the top left and one from the bottom right, reaching towards each other. The hands are light-skinned and appear to be of different people. The background is a solid, light blue color. The text is overlaid on the left side of the image.

Tu prioridad debe ser
prestar servicio a las
personas.

Presta servicio a los visitantes de sitios web,
oportunidades de venta, clientes, promotores y, aún más,
a los miembros de tu equipo.



Todos en tu negocio deben ser capaces de identificar un cliente por su **tipología**.



“Los negocios con más capacidad para educar **serán los más exitosos**”.

@MarkKilens

Presta servicio, complace y educa con contenido.

Empresas que se distinguen por su contenido educativo:

- Apple: Personalmente y en línea
- Home Depot: Personalmente y en línea
- Whole Foods: Personalmente y en línea
- Williams-Sonoma: En línea
- Wistia: En línea

WILLIAMS-SONOMA

WILLIAMS-SONOMA

inspiring cooks everywhere

Registry Blog Recipes Wine New Gifts Open Kitchen Valentine's Day Easter Sale SEA

Recipe Search

Recipe Box

Catalog Recipes

THIS SEASON

In Season Now

30 Days, 30 Ways to Good Health

Salad Primer

Valentine's Day

COOKING GUIDES

Guide to Juicing

Guide to Grains

Guide to Olive Oil

Guide to Cheese

Guide to Chiles

Guide to Wine

FEATURED CHEFS

Featured Chefs & Authors

Tyler Florence

Ina Garten

Yotam Ottolenghi

RESOURCES

Tips and Techniques

Entertaining Ideas

wsKids Recipes



A WORLD OF INSPIRATION

This month we're turning to bold Asian flavors to bring winter meals to life. From spicy noodle dishes to savory dumplings made from scratch, these fresh new ideas will warm up the kitchen.

[See Recipes](#)

HOME DEPOT



PRO SITE

THE HOME DEPOT
More saving. More doing.

Tool & Truck Rental | Installation Services and Repair | Gift Cards | Help 

Your Store: **Orange, CT #6202**
 Use My Current Location or [find store](#)

Local Ad | Store Finder | Credit Center | Specials & Offers

Shop By Department 

Search All  

DIY Projects & Ideas  Sign In or Register Your Account 

Home > DIY Projects and Ideas

DIY Projects and Ideas

 **DIY Projects & Ideas**

- Appliances +
- Bath +
- Building Materials +
- Décor +
- Doors & Windows +
- Electrical +
- Energy +
- Flooring +
- Heating & Cooling +
- Kitchen +
- Lighting & Fans +
- Lumber +
- Maintenance +

ORGANIZE YOUR CLOSETS

ClosetMaid Systems Maximize Walk-in and Reach-in Space

[LEARN MORE](#)

 **STORAGE QUICK TIPS VIDEO CENTER** 

 **FAMILY VALENTINE'S DAY HEART BOX WORKSHOP** 

 **PINTEREST: SMALL SPACES, BIG IMPACT** 

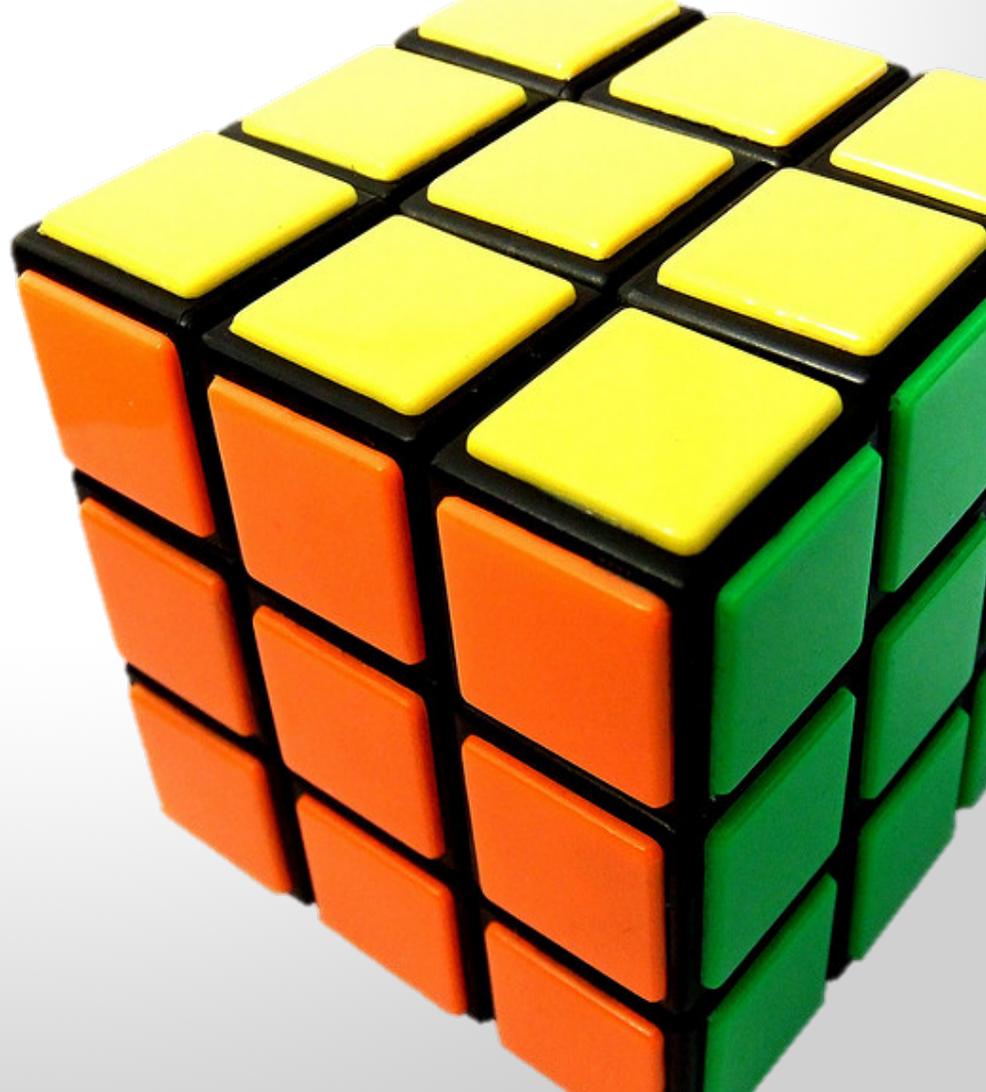
TOP DIY CATEGORIES



LAS SIETE NORMAS PARA COMPLACER A LOS CLIENTES

- 1 Complacer a los miembros de equipo
- 2 Educar a los miembros de equipo
- 3 Empoderar a los miembros de equipo
- 4 Escuchar
- 5 Preguntar
- 6 Prestar servicio
- 7 Dar seguimiento

Resolver **todos**
sus problemas.



Ser puntual.

Establece una expectativa de tiempo adecuada y no te tomes más tiempo del que prometiste.



SER RECÍPROCO

Responde a una acción positiva con otra acción positiva.



Utiliza los **flujos de e-mails** automatizados para dar seguimiento a los clientes después de la compra.

Customer Nurturing

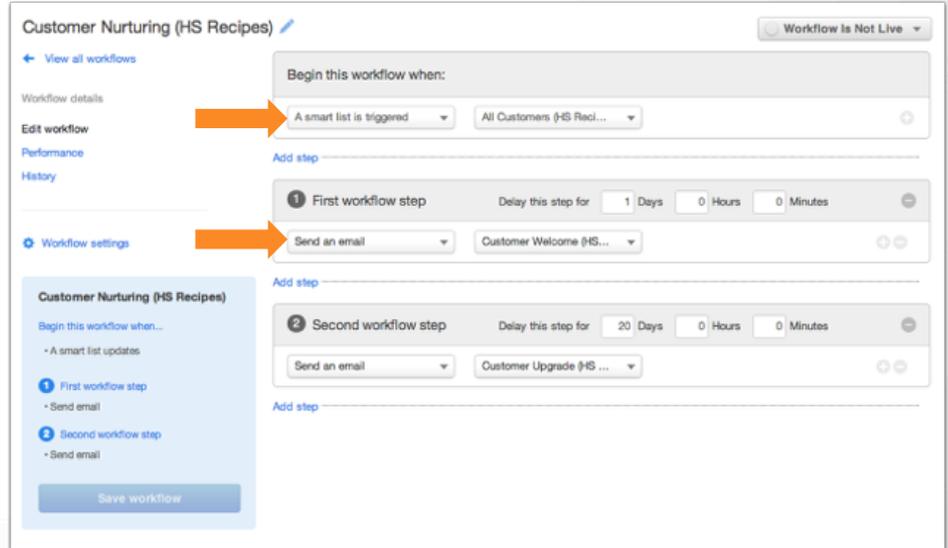
This recipe is designed to convert new Customers into more engaged members of your community.

 This list triggers the workflow, and groups all contacts who have Lifecycle Stage of a Customer.

 This email sends a welcome message to new Customers when they convert.

 This email sends a message to new Customers inviting them to upgrade or apply a discount or special offer.

 This workflow ties it all together, sending two emails in succession to the starting list of Customers.



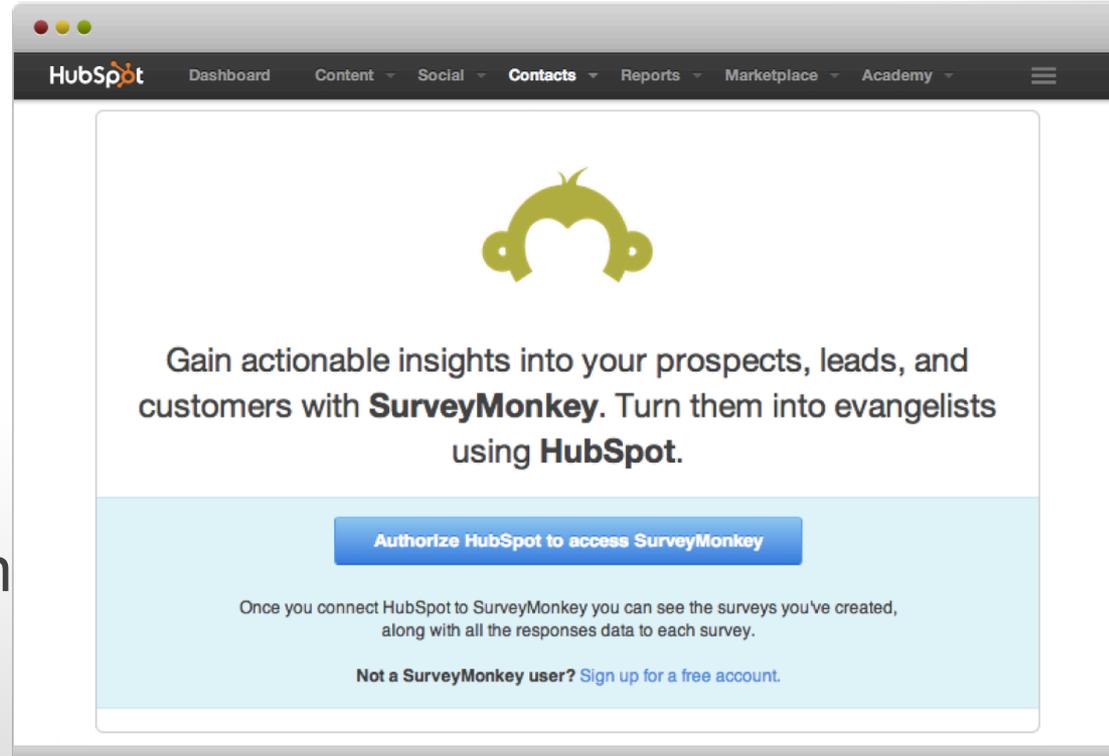
The screenshot shows the configuration for a workflow titled "Customer Nurturing (HS Recipes)". The interface includes a sidebar with navigation options: "View all workflows", "Edit workflow", "Performance", "History", and "Workflow settings". The main area is divided into sections for "Begin this workflow when:", "First workflow step", and "Second workflow step".

- Begin this workflow when:** A smart list is triggered (selected), All Customers (HS Recl... (selected).
- First workflow step:** Send an email (selected), Customer Welcome (HS... (selected). Delay this step for 1 Days, 0 Hours, 0 Minutes.
- Second workflow step:** Send an email (selected), Customer Upgrade (HS... (selected). Delay this step for 20 Days, 0 Hours, 0 Minutes.

Orange arrows point to the "A smart list is triggered" dropdown and the "Send an email" dropdown in the first step. A "Save workflow" button is located at the bottom of the sidebar.

HUBSPOT Y SURVEYMONKEY

- Índice de promotores neto
- Datos del comprador
- Circuito de información de eventos



Lo que crea una relación duradera
no es lo que dices, sino cómo
haces sentir a las personas.



LAS SIETE NORMAS PARA COMPLACER A LOS CLIENTES

- 1 Complacer a los miembros de equipo
- 2 Educar a los miembros de equipo
- 3 Empoderar a los miembros de equipo
- 4 Escuchar
- 5 Preguntar
- 6 Prestar servicio
- 7 Dar seguimiento

GRACIAS.

HubSpot
Academy 