



Competencias que se desarrollan:

Competencias Primarias Categorías:

• **Experiencia de Clientes**—
Crea un ambiente con los clientes para mantener una relación positiva y a largo plazo. Equilibra las experiencias positivas para generar lealtad en los clientes y un deseo de ser campeones para nuestra empresa.

• **Comunicaciones**—
Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita

Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Pensamiento Creativo**—
Incorporar ideas existentes y nuevas para resolver asuntos y capitalizar oportunidades.

• **Relaciones Interpersonales**—
Muestra habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

• **Captación de Clientes**—
Identifica y convierte en clientes campeones para nuestra empresa a los prospectos que deberían estar haciendo negocios con nosotros.

Seguimiento al Cliente

RESUMEN

En los actuales ambientes de ventas, altamente competitivos, las organizaciones están notando la importancia de dar seguimiento sistemático a cada cliente, ya sean actuales o potenciales. Nuestros clientes esperan alguna forma de agradecimiento y seguimiento posterior a través de la comunicación o cualquier otro medio. Nuestros prospectos o posibles clientes frecuentemente visitan a varios competidores y esperan a ver quien lleva a cabo un proceso de seguimiento con ellos antes de tomar una decisión de compra. Ellos desean saber quien se preocupa lo suficiente en su negocio como para enviar una propuesta, mantenerse en contacto, enviar un recordatorio o proveer información adicional.

CONTEXTO

Hacer un contacto inicial o una venta inicial no garantiza una relación a largo plazo que es valiosa para todos los involucrados. Los clientes son profesionales ocupados que valoran un servicio excepcional que les ayude a tener éxito. Su seguimiento puede llegar a hacer la diferencia entre tener un comprador de una sola vez o tener un campeón a largo plazo para su empresa.

En este módulo desarrollará una manera exhaustiva y sistemática de hacer un buen seguimiento con sus clientes. Podrá elegir entre una gama posible de actividades de seguimiento que le serán efectivas para mantener el contacto con el cliente. Tomará un enfoque creativo y organizado para cumplir y sobrepasar las expectativas de ellos.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Reconocer las expectativas de seguimiento al cliente
- Crear oportunidades para generar acciones de seguimiento
- Descubrir un proceso sistemático para un seguimiento profesional