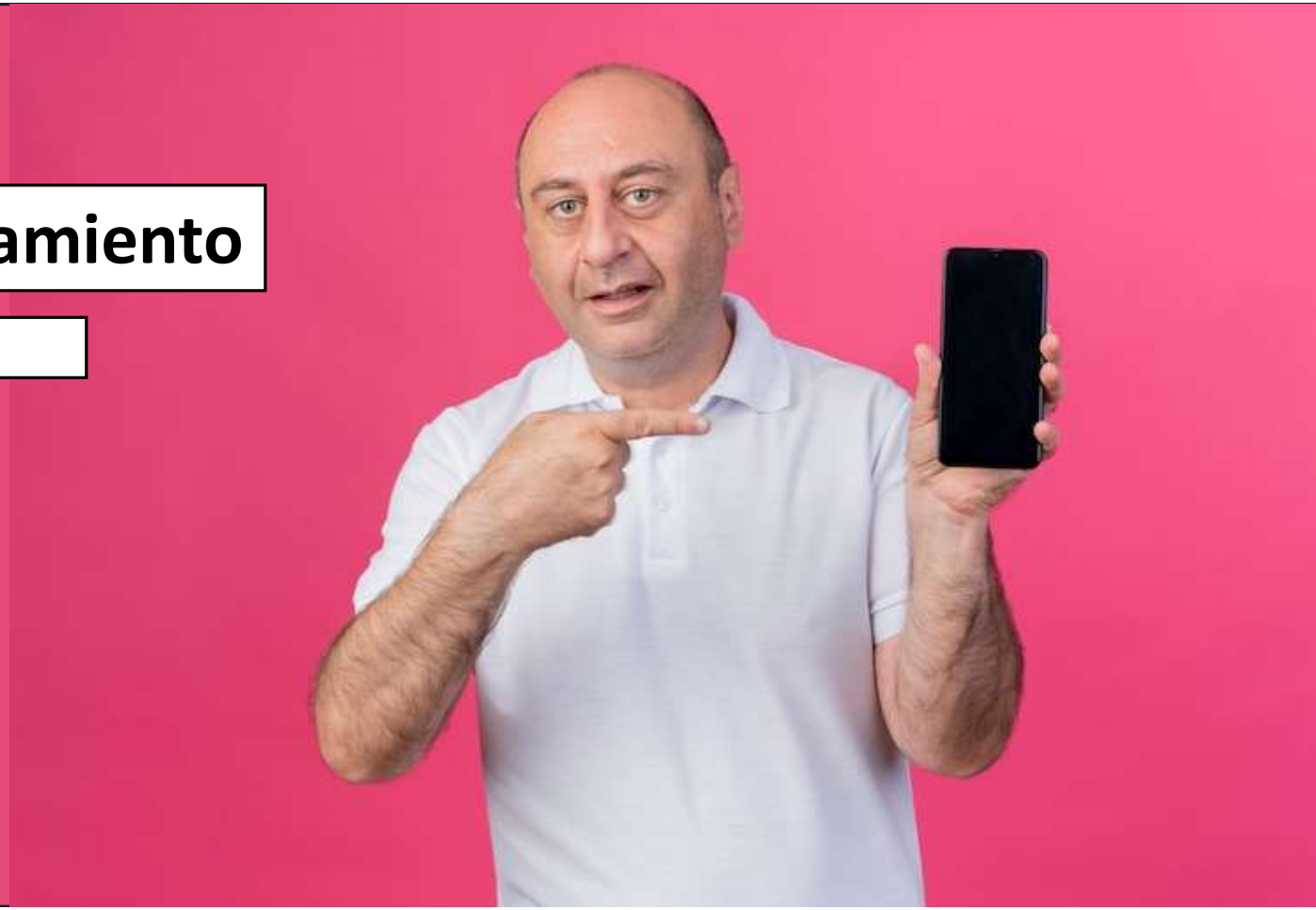
SALESPITCH
Experience Knowledge Network

Capsula de Reforzamiento

FIDELIZACION DE CLIENTES



SALESPITCH
Experience Knowledge Network



Fidelización comienza desde la primera impresión

Enfoque: Crear confianza desde el primer contacto

Acción:

Ofrecer una experiencia cercana, clara y enfocada en el cliente desde el minuto 1.

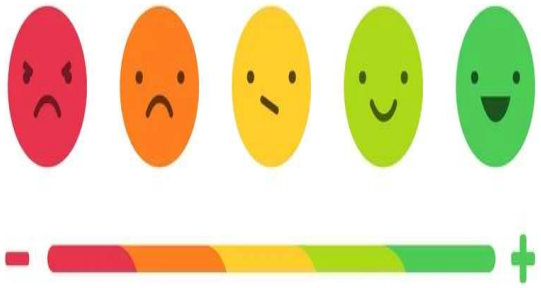
Método:

- Llamar al cliente por su nombre.
- Mostrar disponibilidad sin presión:

“Mi trabajo es ayudarte a encontrar la mejor opción para ti.”

- Sonrisa, lenguaje amable, tono pausado.

SALESPITCH
Experience Knowledge Network



Sorpresa positiva = fidelización emocional

Enfoque: Exceder expectativas del cliente con algo simple

Acción:

Entregar un valor agregado inesperado en el cierre.

Método:

Ejemplos:

- Explicar cómo ahorrar datos en su equipo.
- Ofrecer una app útil sin que lo pida (ej. seguridad, gestión de gigas).
- Envolver el equipo con cuidado y decir:

“Así se entrega un buen servicio.” (con una sonrisa)

SALESPITCH
Experience Knowledge Network



: Solicitar referidos de manera natural

Enfoque: Aprovechar el buen momento para invitar a recomendar

Acción:

Pedir al cliente que recomiende a alguien, sin presión.

Método:

- En cierre o postventa, decir:

“Si alguien de tu familia o amigos también necesita un cambio, puedes decirles que me busquen o que vengan contigo. Así les puedo hacer una oferta como la tuya.”

- También se puede ofrecer una ventaja:

“Si refieres a alguien, te aviso cuando haya promociones para ti también.”

SALESPITCH
Experience Knowledge Network



: Solución rápida = confianza duradera

Enfoque: Resolver problemas postventa sin excusas

Acción:

Asumir responsabilidad emocional ante reclamos o problemas.

Método:

- Frase clave:

“Lo importante es que tú quedes tranquilo. Veamos juntos cómo lo solucionamos.”

- Derivar si es necesario, pero acompañar el proceso:

“Yo gestiono esto por ti y te mantengo informado.”