



¿Tu servicio posventa está listo para conquistar a más clientes?

Completa este checklist y analiza en qué áreas puedes impulsar tu negocio para mantener conquistados a tus clientes luego de cada venta.

- ☐ **¿Tienes tu información de contacto actualizada?**
Consejo: revisa que tus redes sociales y canales como WhatsApp o correo electrónico estén con tus últimos datos. Si cambiaste de dirección o teléfono debes contárselo a tus clientes cuanto antes.

- ☐ **¿Haces seguimiento de tus clientes, al menos, una vez al mes?**
Consejo: ordena tus clientes de acuerdo con su información de compra. Por ejemplo, puedes ponerle etiquetas dependiendo de sus hábitos de consumo. Si compró una vez, si ha comprado más de dos, etcétera.

- ☐ **¿Mides la satisfacción de tu cliente después de cada entrega?**
Consejo: saber que sienten tus clientes luego de comprar es muy importante, esto te ayudará a entender qué puedes mejorar o cuáles aspectos de tu servicio o producto valoran más tus usuarios.



- ☐ ¿Tienes alguna acción pequeña que sea atractiva (un descuento temporal, un producto extra, un contenido exclusivo)?

Consejo: acá puedes poner en práctica alguna estrategia posventa como la venta cruzada o alianzas con otros comercios, la clave está en que tu cliente sienta que cumples con sus necesidades.

- ☐ ¿Entregas material adicional (guías, videos cortos, respuestas a preguntas frecuentes) para que el cliente aproveche mejor lo que compró?

Consejo: aunque no aplica en todas las compras, es clave que tu usuario sepa cómo usar ese servicio o producto. Incluso en este material puede resolver esas dudas o preguntas que llegan al chat.

- ☐ ¿Tienes un proceso documentado para resolver errores o devoluciones que no dependa de la improvisación del momento?

Consejos: haz un protocolo para saber cómo responder, los clientes quieren soluciones no cumplir con miles de pasos para ser escuchados. Elimina lo que veas innecesario para que la experiencia sea mucho mejor.

¿Cuántos de estos puntos ya cumple tu negocio?