



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias para vender más y mejor

@camaraaburrasur



Actividad de presentación

@camaraaburrasur



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Reloj de citas - Networking

@camaraaburrasur



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

AGENDA DEL DÍA

- 8:00 a.m. - Bienvenida y presentación de la charla
- 8:10 a.m. - Actividad de presentación empresarios
- 8:20 a.m. - Reloj de citas
- 8:40 a.m. - Estrategias de atracción de clientes
- 9:10 a.m. - Herramientas digitales para ventas
- 9:30 a.m. - Mapa de experiencia de cliente
- 9:45 a.m. - Estrategias de fidelización de clientes

Modelo de negocio



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Modelo de negocio



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Modelo de negocio



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



¿Qué es la empatía?

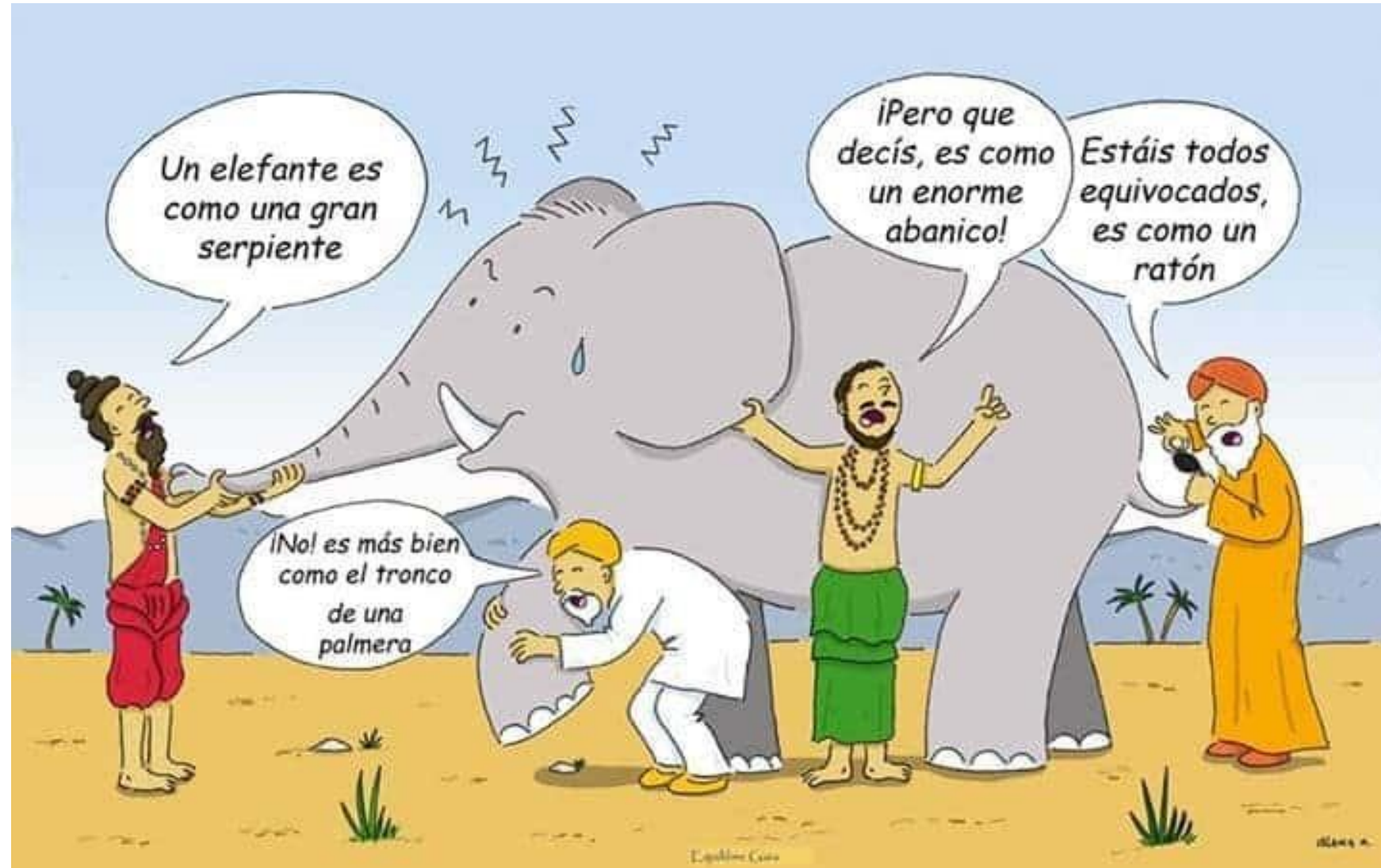


CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Segmentación general vs Buyer Persona

Segmentación general: se determina a partir de características generales de un grupo poblacional como: género, capacidad adquisitiva, estrato socioeconómico, rangos de edad, ubicación geográfica, preferencias de compra, entre otros...

Ejemplo segmentación general: Mujeres y hombres entre los 18 y 45 años de edad que residen en los municipios del Área Metropolitana de Medellín, pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 que son consumidores frecuentes de postres y helados artesanales.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Buyer Persona

Buyer Persona es la representación ficticia de tu cliente ideal. Está basada en datos reales sobre el comportamiento y las características demográficas de tus clientes, así como en una creación de sus historias personales, motivaciones, objetivos, retos y preocupaciones.



Cliente **digital**



Cliente **corporativo**



Cliente **tradicional**



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Nombre:
Edad:
Nivel educativo:
Cargo o
profesión:

¿Cuáles son sus
actividades y resultados
esperados?

¿Cuáles medios de
comunicación utiliza?

¿Cuáles son sus
limitaciones a la hora de
lograr sus objetivos?

¿Cuales son los
productos/servicios ideales
para este buyer persona?



Nombre: Sofia
Empresa: SPA canino
Edad: 30 años
Nivel educativo:
Profesional
Cargo o profesión:
Gerente empresa

¿Cuáles son sus necesidades y resultados esperados?

- Administrar la empresa
 - Vender sus servicios
- Cumplir con las normas legales
 - Conocer clientes potenciales
 - Capacitarse
- Entrenar su equipo de trabajo

¿Cuáles medios de comunicación utiliza?

- Internet
- Redes sociales

¿Cuáles son sus limitaciones a la hora de lograr sus objetivos?

- No conoce oferta de servicios empresariales
- Cree que es muy caro capacitar su equipo
- No se entera de eventos empresariales
- No sabe como llegar a nuevos clientes

¿Cuales son los productos/servicios ideales para este buyer persona?

- Boletín informativo de su sector.
- Publicar la oferta de servicios en sitio web y redes sociales
 - Capacitación del personal
 - Asesoramiento legal
 - Eventos empresariales

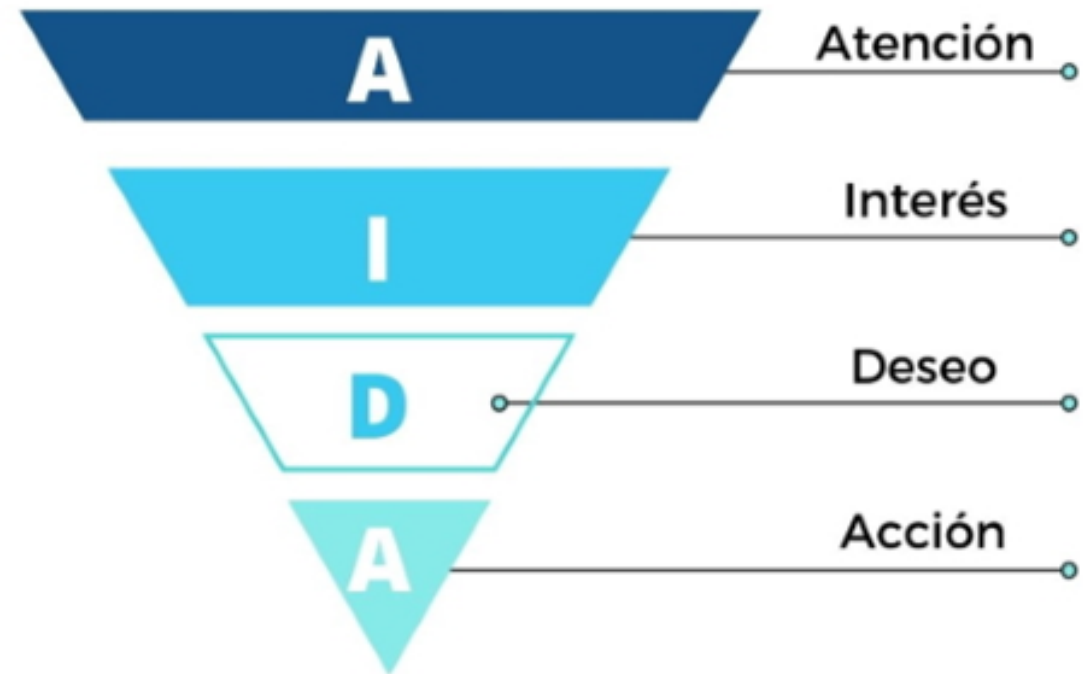


CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Proceso de Compra

- 1 Toma de conciencia
- 2 Búsqueda de información
- 3 Valoración de alternativas
- 4 Decisión de compra

Modelo AIDA





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Metodología



Atraer

Conseguir visitas

Se busca **que las personas lleguen a nuestros medios digitales** (blog, social media, etc.) por encima de los de la competencia.

Aumentaremos nuestro tráfico web a través del interés que generarán nuestros contenidos.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Metodología



Convertir

Conseguir leads

Debes buscar que te dejen sus datos para clasificar su importancia dentro de la base de datos.

¿Cómo? creando contenidos de registro o descargables que realmente respondan a las preguntas, necesidades, preocupaciones o necesidades de tu buyer persona.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Metodología



Cerrar/vender

Conseguir conversión

Es el momento en el que queremos que compren nuestro producto y/o servicio, evitando ser agresivos y siempre aportando el valor que tus usuarios necesitan.

Los contenidos vuelven a entrar en esta parte del proceso, solo que ahora en las ventas.

¿Cómo? deberás ofrecer **información valiosa y relevante para el consumidor**, para que te elijan a ti en vez de a otras ofertas que puedan tener en el mercado.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Metodología



Deleitar / Fidelizar

Conservar mis clientes

Un cliente fiel es el mejor regalo que puede recibir una marca, porque tienes un 50% más de posibilidades de que te vuelvan a comprar, respecto a un usuario nuevo.

En esta etapa debemos mantenerlos satisfechos, ofrecerles información útil e interesante y cuidar a tus posibles prescriptores para convertir las ventas en recomendaciones.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Domestika

Publicidad ·

...

Pack -30% | Domina Instagram como un profesional.

Atención

Interés

Aprende todos los trucos para hacer y editar contenido para Instagram de la mano de Mina Barrio, fotógrafa de producto de Melon Blanc, adicta confesa a Instagram y profesora en este pack de 2 cursos online. ¡Solo durante esta semana!

Deseo

PACK DE AUTOR · 2 CURSOS

Domina Instagram como un profesional

CON MINA BARRIO

-30%
DTO

DOMESTIKA.ORG

Pack con el 30% dto.

Domina Instagram como un profesional

Comprar

Acción

Estrategias de **atracción de clientes**



Permite:

- Tener visibilidad de la empresa en Google.
- Contar con un micro sitio web gratuito en Google.
- Dirigir a mis clientes al canal de ventas o atención.
- Mostrar información de mis productos y servicios.
- Aparecer en Google Maps para que los clientes me conozcan



restaurantes envigado



← Calificación ▾ Horario de atención ▾

FONDA - RESTAURANTE EL PAR...

4.3 ★★★★★ (41) · Parrilla
Cra. 39 #37 Sur-66
Cierra pronto: · 6 a.m.
Consumo en el lugar · Para llevar



La Rochela Restaurante

4.4 ★★★★★ (356) · \$10,000-20,000 · ...
Cl. 37 Sur #32-2 a 32-76
Consumo en el lugar · Para llevar ·
Entrega a domicilio



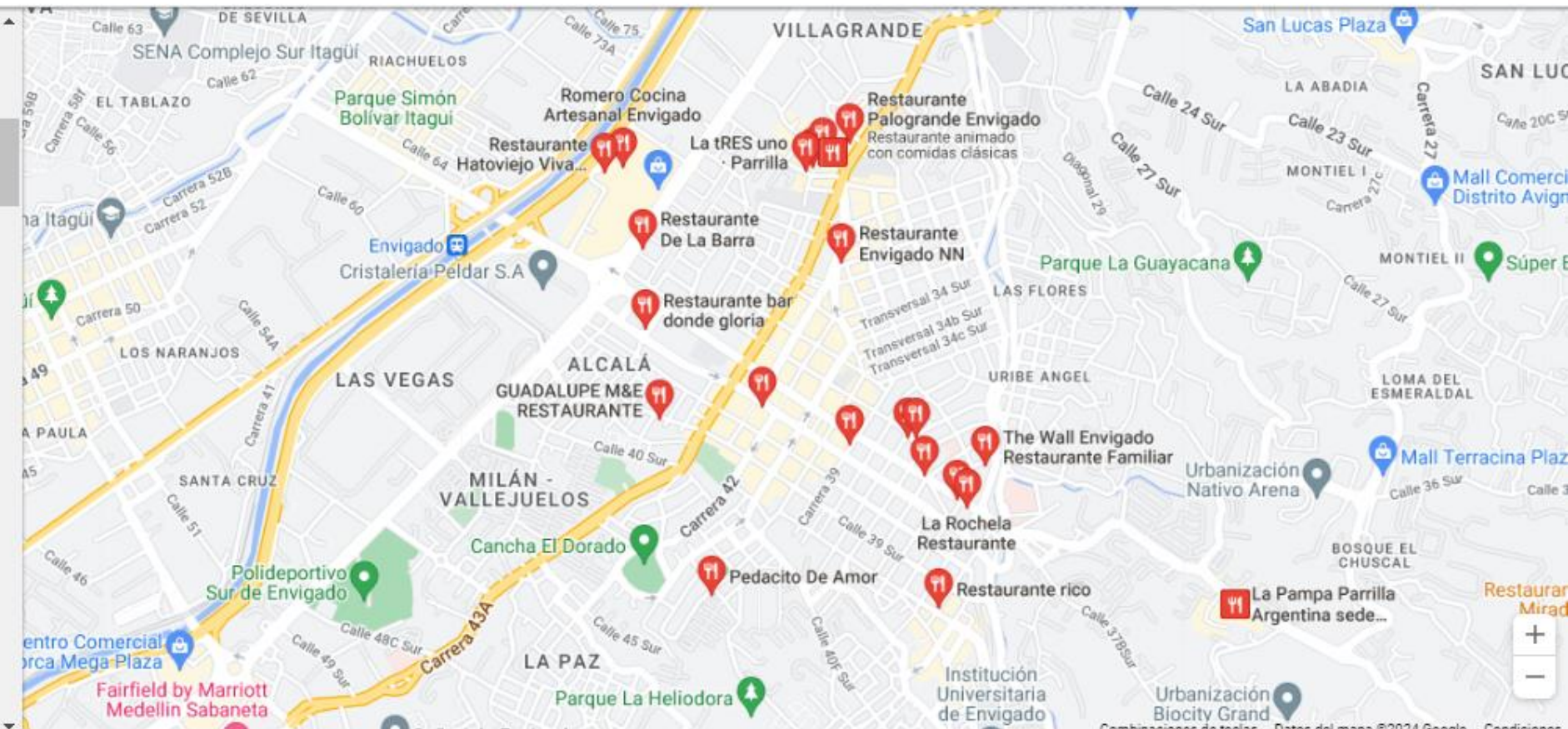
Restaurante Hatoviejo Viva Envi...

4.5 ★★★★★ (1.3 K) · \$\$ · Colombiana
Cra. 48 #32Bsur-139
Cerrado · Abre a las 8 a.m.
Consumo en el lugar · Para llevar ·
Entrega sin contacto



Envigado's Burger

4.8 ★★★★★ (8) · Hamburguesa
Cl. 37 Sur #33-11





restaurantes envigado



← Calificación ▾ Horario de atención ▾

Cl. 38 Sur #42 45
Cerrado · Abre a las 7 a.m.
Consumo en el lugar · Para llevar ·
Entrega a domicilio



Restaurante La gloria de Gloria
4.5 ★★★★★ (3.4 K) · \$\$ · Colombiana
Cl. 37 Sur #35-06
Cerrado · Abre a las 9 a.m. del mié
Consumo en el lugar · Para llevar



La tRES uno · Parrilla
4.8 ★★★★★ (775) · \$\$ · Restaurante
Nº 44A Barrio, Cl. 31 Sur #44a22
Cerrado · Abre a las 12 p.m.
Consumo en el lugar · Para llevar ·
No ofrece servicio de entrega a domicilio



Restaurante Palogrande Enviga...
4.4 ★★★★★ (3.1 K) · Restaurante
29 a sur 47, Cra. 43A
Cerrado · Abre a las 9 a.m.
Consumo en el lugar · Para llevar ·



Restaurante La gloria de Gloria

4.5 ★★★★★ (3.4 K) · \$\$ · Restaurante colombiano



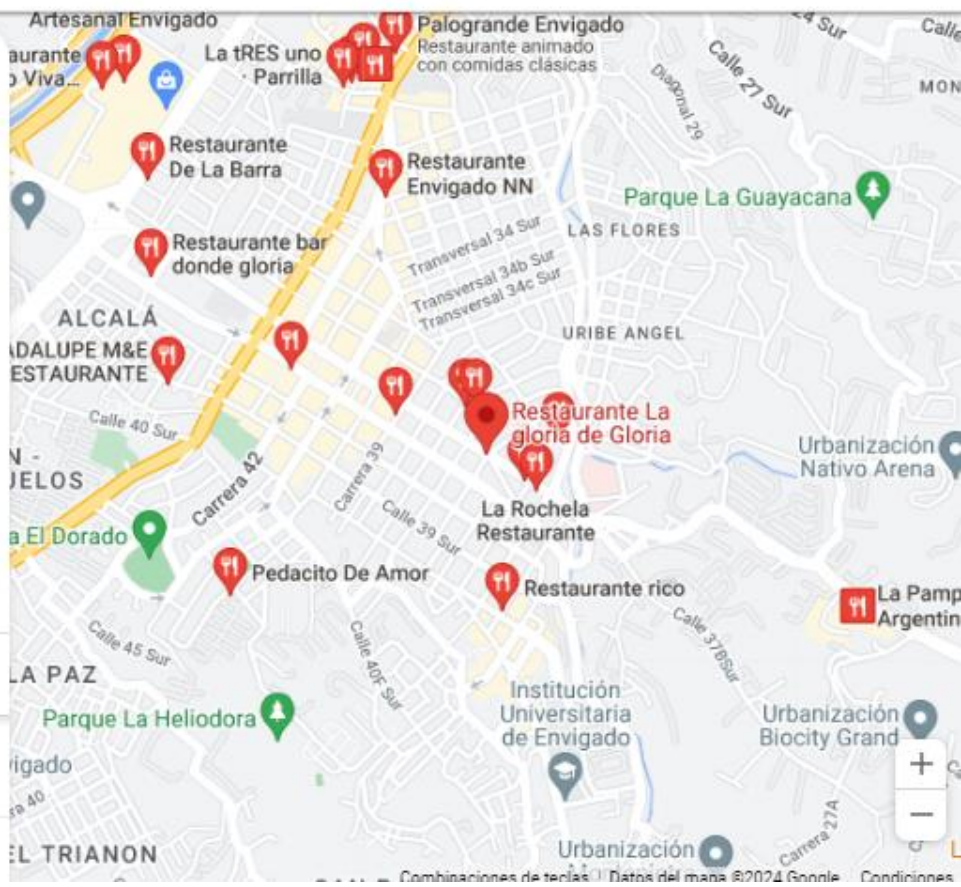
2,116 fotos más

📍 Cómo llegar 📌 Guardar 📞 Llamar

Resumen Opiniones

Opciones de servicio: Tiene asientos al aire libre · No se aceptan reservas ·
Se permiten perros

Dirección: Cl. 37 Sur #35-06, Zona 9, Envigado, Antioquia



google mi negocio - Buscar con ...

google.com/search?q=google+mi+negocio&rlz=1C1SOJL_esCO917CO917&og=google+mi+negoci&as_lcrp=EgZiaHJvbWUqCaaAEAAySOMYqAQyCaaAEAAySOMYqAQyBgg... ☆

Google

google mi negocio

× | 🔊 🌐 🔍

⚙️ ☰

Iniciar sesión

Perfil de Negocio de Google: Muestra a tu empresa en ...

Sí, crear tu Perfil de **Negocio** en **Google** es gratis. Crea tu perfil sin costo y podrás administrar tu **negocio** desde la Búsqueda de **Google** y **Google** Maps para ...

[Recursos](#) · [Servicios](#) · [Preguntas frecuentes](#) · [Venta minorista](#)



Google Help

<https://support.google.com/business/answer/>

Te damos la bienvenida a un Perfil de Negocio en Google

Un Perfil de **Negocio** en **Google** puede ser una excelente opción para tu empresa. Los Perfiles de **Negocio** se crean para empresas que tienen contacto directo con ...

Más preguntas :

¿Cómo acceder a Google mi negocio?



¿Qué pasó con Google Mi Negocio?



¿Qué es Google mi negocio y para qué sirve?



¿Cuánto cuesta Google mi negocio?

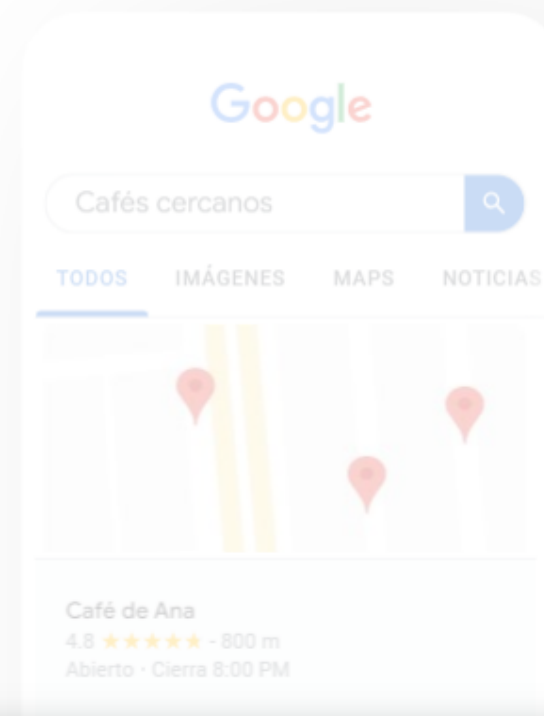


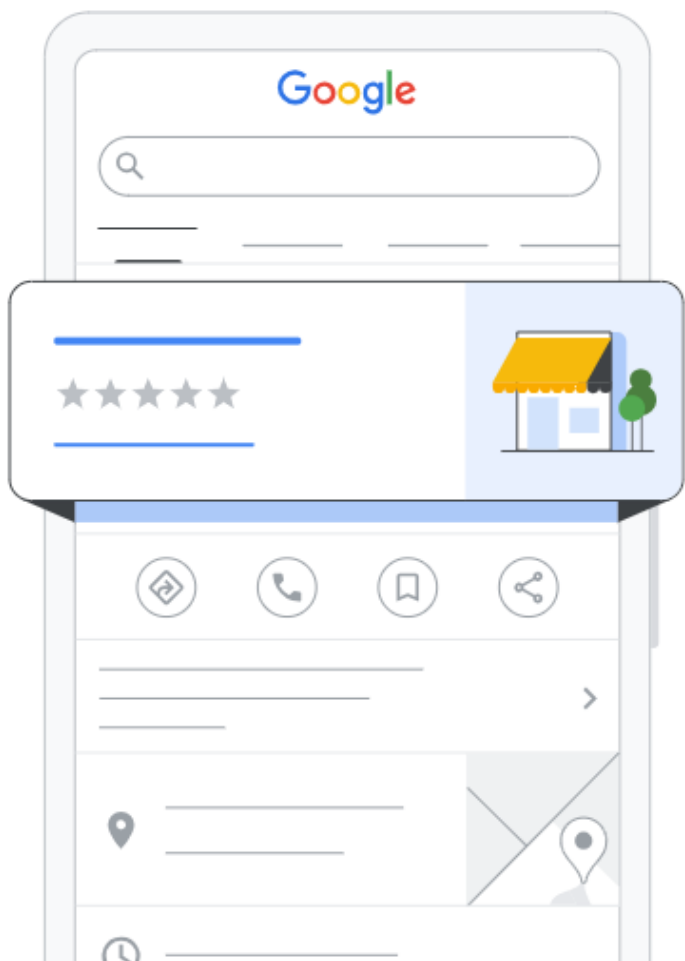
Acceder

Administrar ahora

Destácate en Google con un Perfil de Negocio gratuito

Logra que las personas que te encuentren en la Búsqueda de Google y Google Maps se conviertan en clientes con un Perfil de Negocio gratuito para tu





Permite que las personas
descubran tu negocio en la
Búsqueda de Google, en Maps y en
otros lugares

Para comenzar, ingresa algunos detalles de tu negocio



Selecciona tu tipo de negocio

Selecciona todas las opciones que correspondan a Prueba 123



Venta minorista en línea

Los clientes pueden comprar productos a través de tu sitio web.

☐

Tienda local

Los clientes pueden visitar tu empresa en persona

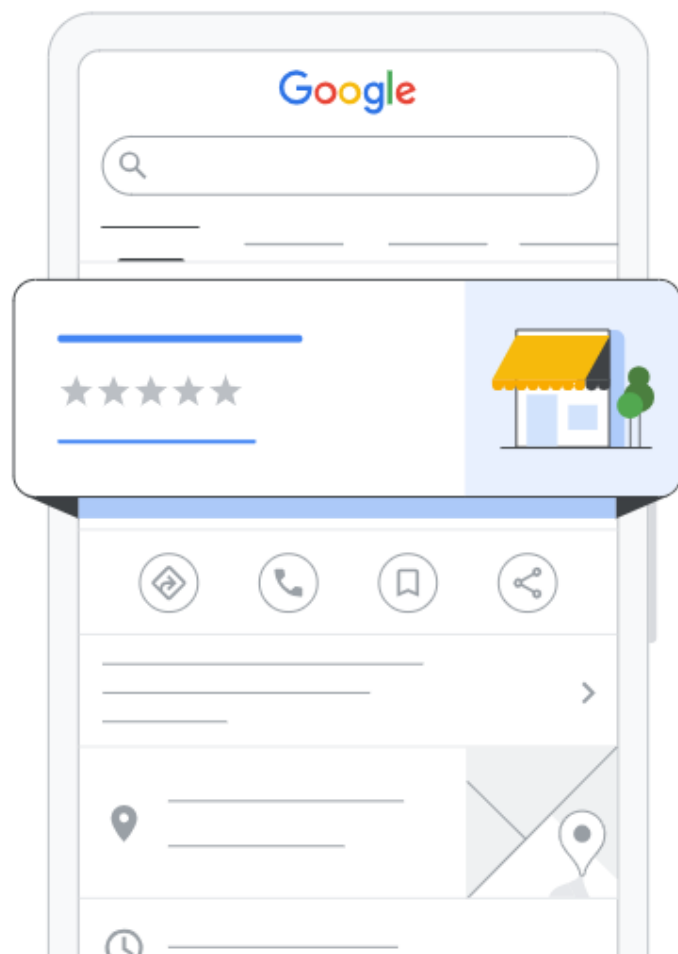
☐

Empresa de servicios

Tu empresa presta servicios a domicilio.

☐

Siguiente



Ingresa una categoría de empresa

Agrega una categoría de empresa para ayudar a los clientes a descubrir tu negocio por sector.

Categoría de empresa*

alimentos

Tienda de alimentos naturales

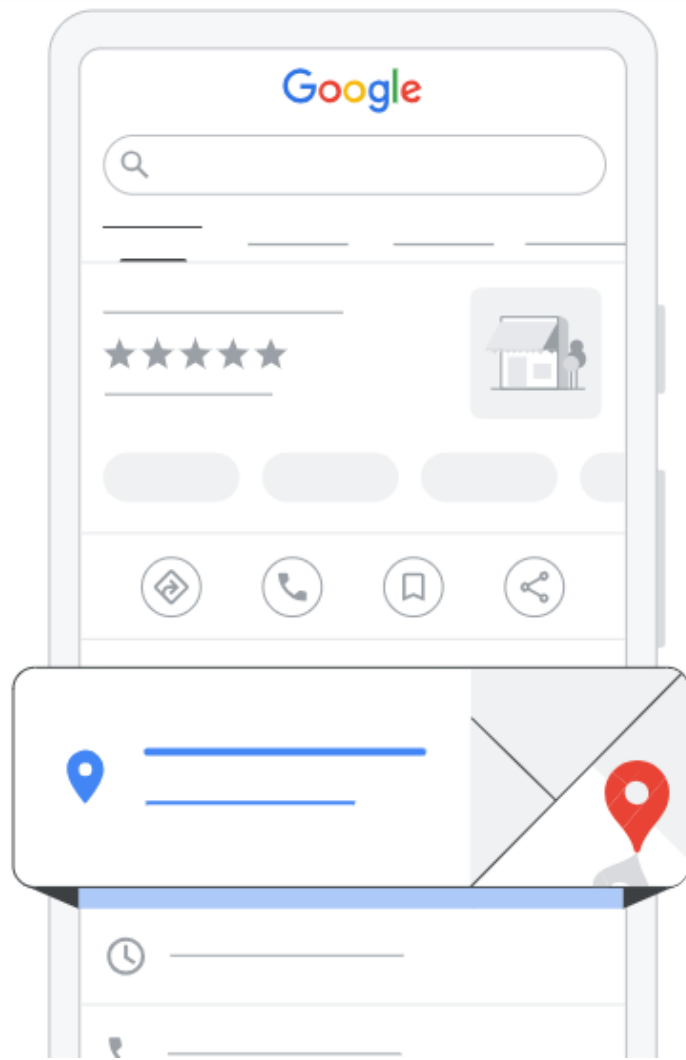
Tienda de alimentos al por mayor

Consultor de alimentos y bebidas

Exportador de alimentos y bebidas

Fabricante de alimentos

Productor de alimentos



Ingrese la dirección de su empresa

Agrega una ubicación donde los clientes puedan visitar tu empresa personalmente

País o región

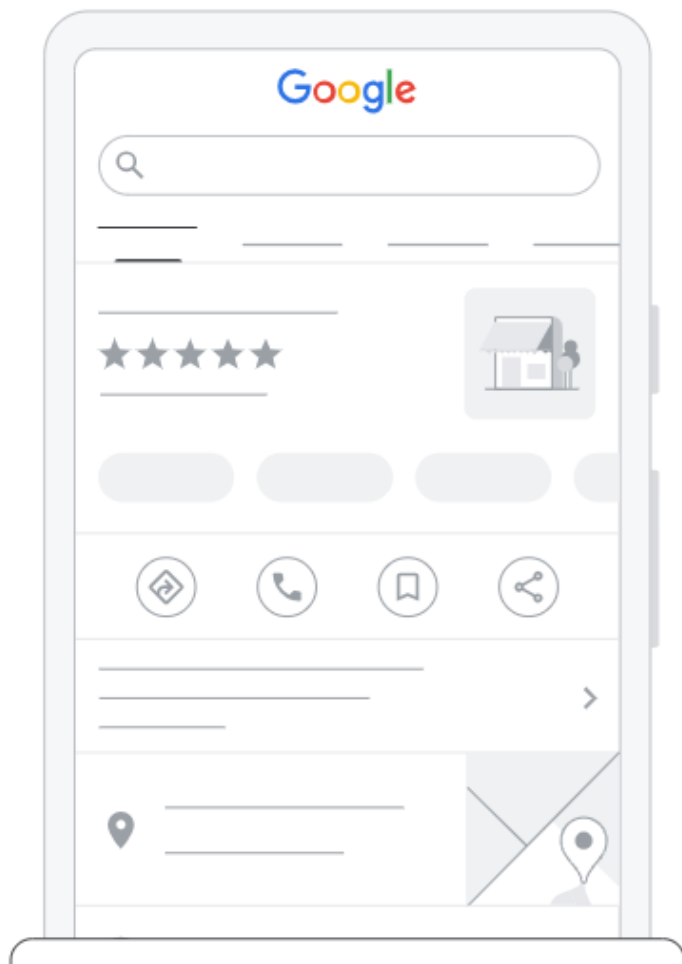
Colombia

Dirección

Suburbio

Ciudad

Departamento



¿Cuáles detalles de contacto deseas mostrar a los clientes?

Incluye esta información en tu ficha para ayudar a los clientes a comunicarse con tu empresa



Número de teléfono

Sitio web (opcional)

Omitir

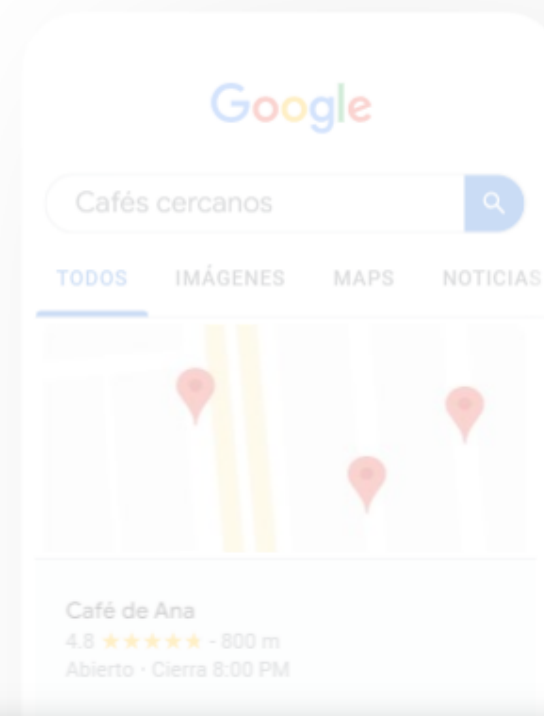
Siguiente

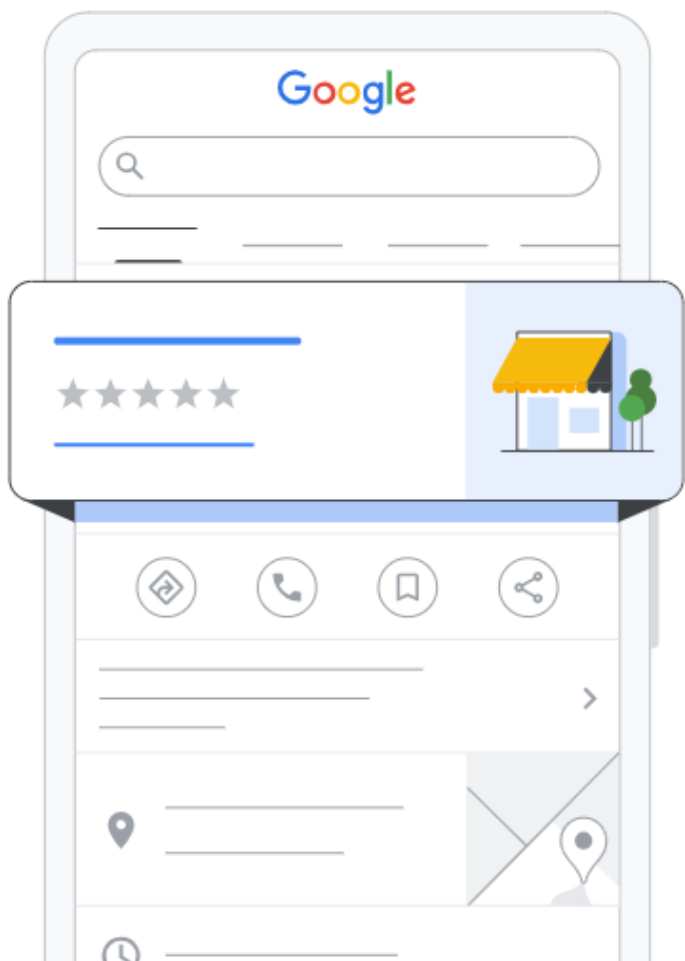
Acceder

Administrar ahora

Destácate en Google con un Perfil de Negocio gratuito

Logra que las personas que te encuentren en la Búsqueda de Google y Google Maps se conviertan en clientes con un Perfil de Negocio gratuito para tu





Permite que las personas
descubran tu negocio en la
Búsqueda de Google, en Maps y en
otros lugares

Para comenzar, ingresa algunos detalles de tu negocio



Selecciona tu tipo de negocio

Selecciona todas las opciones que correspondan a Prueba 123



Venta minorista en línea

Los clientes pueden comprar productos a través de tu sitio web.

☐

Tienda local

Los clientes pueden visitar tu empresa en persona

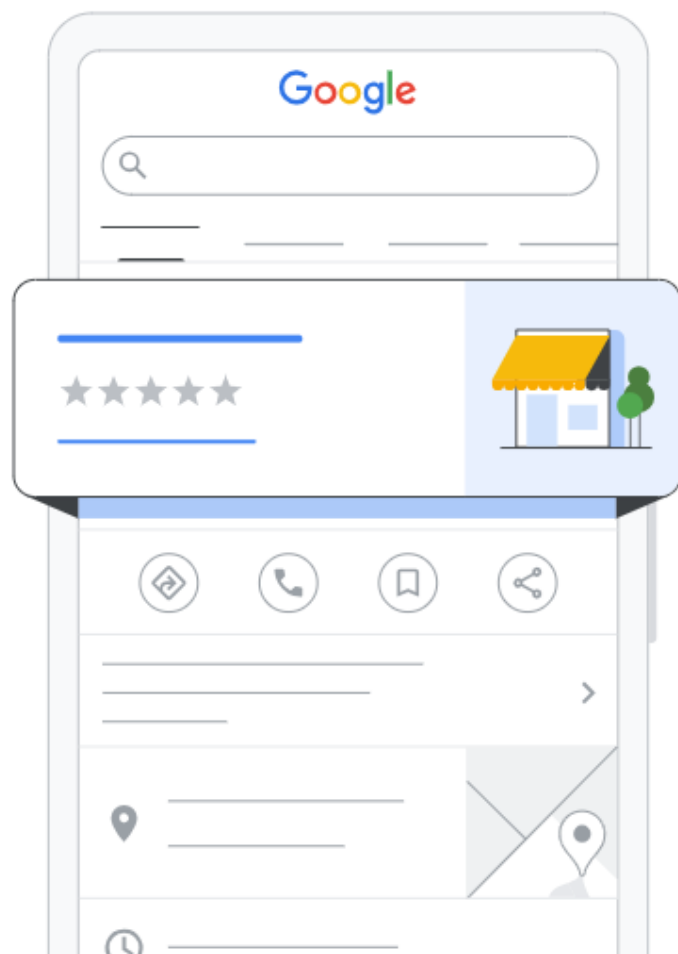
☐

Empresa de servicios

Tu empresa presta servicios a domicilio.

☐

Siguiente



Ingresa una categoría de empresa

Agrega una categoría de empresa para ayudar a los clientes a descubrir tu negocio por sector.

Categoría de empresa*

alimentos

Tienda de alimentos naturales

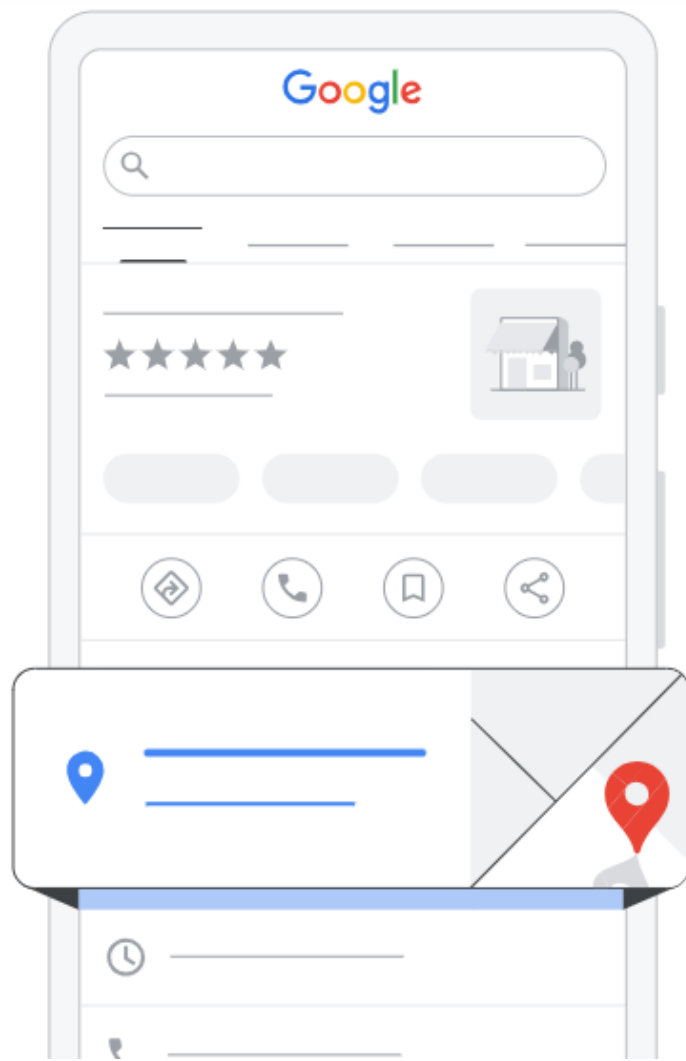
Tienda de alimentos al por mayor

Consultor de alimentos y bebidas

Exportador de alimentos y bebidas

Fabricante de alimentos

Productor de alimentos



Ingrese la dirección de su empresa

Agrega una ubicación donde los clientes puedan visitar tu empresa personalmente

País o región

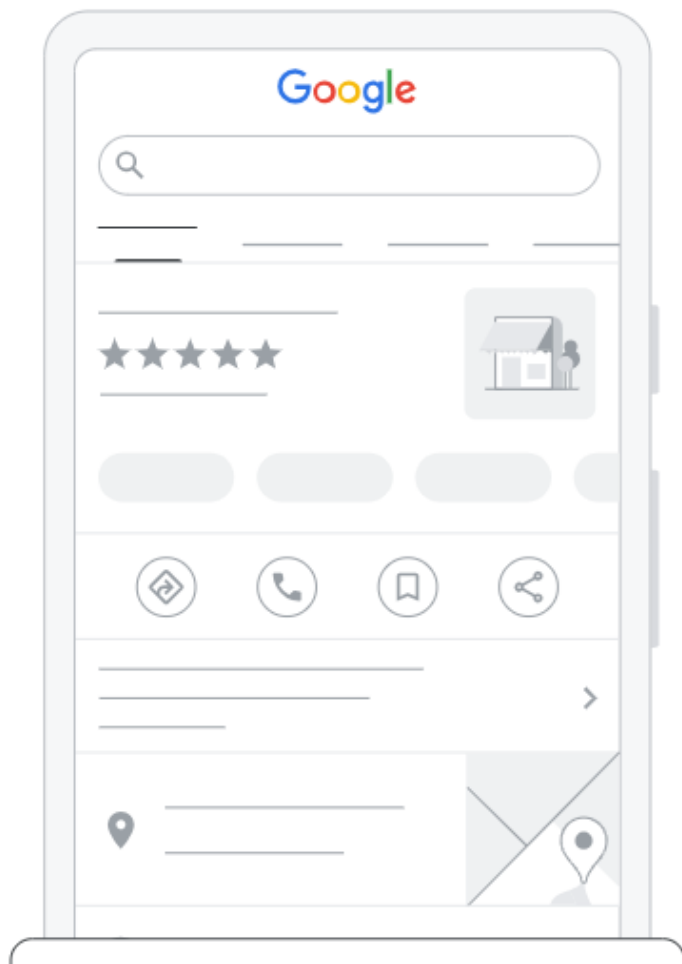
Colombia

Dirección

Suburbio

Ciudad

Departamento



¿Cuáles detalles de contacto deseas mostrar a los clientes?

Incluye esta información en tu ficha para ayudar a los clientes a comunicarse con tu empresa



Número de teléfono

Sitio web (opcional)

Omitir

Siguiente



mi negocio



Tu negocio no se encuentra visible para los clientes



Editar perfil



Leer opiniones



Mensajes



Fotos



Rendimiento



Anunciarse



Editar produ...



Edita los serv...



Retiro y entr...



Preguntas y r...



Agregar actu...



Los clientes no pueden ver la información de tu empresa. Realiza la verificación para que puedan encontrarte en Google. [Más información](#)



Verificar

Locuras de Amor

NO ES PÚBLICAMENTE VISIBLE.

Tienda de regalos

Dirección: Cra 43 12 13, Calle Azul, Don Matías, Antioquia



Agregar horario



Agregar un número de teléfono



Agrega un sitio web



Ver fotos



mi negocio



Tu negocio no se encuentra visible para los clientes



Editar perfil



Leer opiniones



Mensajes



Fotos



Rendimiento



Anunciarse



Editar produ...



Edita los serv...



Retiro y entr...



Preguntas y r...



Agregar actu...



Los clientes no pueden ver la información de tu empresa. Realiza la verificación para que puedan encontrarte en Google. [Más información](#)



Verificar

Locuras de Amor

NO ES PÚBLICAMENTE VISIBLE.

Tienda de regalos

Dirección: Cra 43 12 13, Calle Azul, Don Matías, Antioquia



Agregar horario



Agregar un número de teléfono



Agrega un sitio web



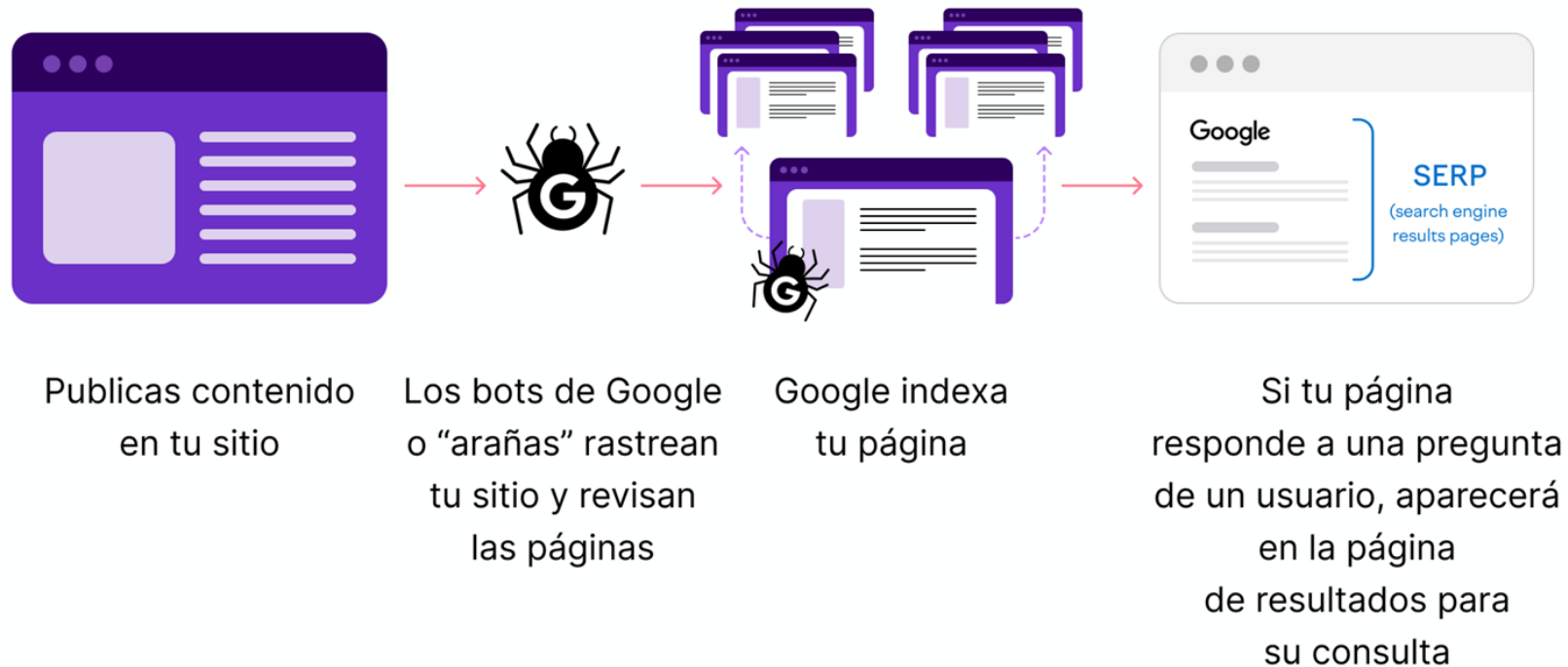
Ver fotos

Estrategias de **atracción** de clientes



- Search Engine Optimization.
- Posicionar sitios web a través del contenido.
- Visibilidad y tráfico orgánico.
- Estrategia a largo plazo.
- Reconocimiento de la marca como experta del mercado.

Cómo funciona el SEO





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de **atracción de clientes**



Google Ads

- Creación de una cuenta en Google Ads
- Configuración de campañas publicitarias
- Selección de palabras clave relevantes
- Creación de anuncios efectivos
- Establecimiento de la puja y el presupuesto
- Lanzamiento de la campaña de Google Ads
- Seguimiento y optimización

Patrocinado



casalimpia.com

<https://www.casalimpia.com>

Empresas de aseo y limpieza

Servicio limpieza oficinas — Reserva tu servicio de limpieza y desinfección para **empresas**.[Contáctanos](#) · [Servicio Al Cliente](#) · [Servicios Especializados](#) · [Planes para Pymes](#) · [Ventas](#)

Patrocinado



jazzymaidservices.com

<http://www.jazzymaidservices.com>

Limpieza Profesional

Limpieza En Medellín — Limpieza de casas, apartamentos y oficinas en Medellín. El mejor servicio de **aseo** en...[Masoterapeuta](#) · [Medellín](#) · [Cerrado](#) · [Abre a las 8 a.m.](#)

Patrocinado



casagardenia.com.co

<https://www.casagardenia.com.co>

Servicio de limpieza - Aseo general y profundo - Aseo comercial

Servicio de **aseo** comercial completo para satisfacer todas las necesidades de su **empresa**.



**Ejemplo de Redacción de Anuncios
en Google Ads**

Anuncio • <https://www.adidas.pe/> ▼

adidas® Mitad de Temporada - Hasta 40% de descuento

Disfruta de hasta 40% de descuento en tus productos favoritos. Catálogo seleccionado. Entra en **adidas**.pe y disfruta de nuestras ofertas. Compra ahora. Varios métodos de pago. Cambios y devoluciones. Seguimiento de tu pedido. Envíos a todo el país.

Zapatillas adidas

El deporte nos mantiene en forma.
Te mantiene atento.

Productos para Mujer

Calzado, ropa y accesorios.
Ingresa y conoce.

Productos de Niños

Seguridad y comodidad en cada paso
para los más chicos.

UltraBoost 2021

Siente el retorno de la energía
¡Ingresa Ahora!



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de **atracción de clientes**



- Amplia audiencia
- Segmentación detallada
- Diversidad de formatos de anuncios
- Interacción y participación
- Medición y análisis
- Flexibilidad de presupuesto
- Posibilidad de retargeting
- Compatibilidad con dispositivos móviles



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de atracción de clientes

Elige un objetivo de campaña

- ☐  Reconocimiento
- ☐  Tráfico
- ☐  Interacción
- ☐  Clientes potenciales
- ☐  Promoción de la app
- ☐  Ventas



El objetivo de la campaña es la finalidad comercial que persigues con tus anuncios. Pasa el mouse por cada uno para obtener más información.

Estrategias de **atracción de clientes**



LinkedIn



Platzi

- Red profesional extensa
- Generación de leads cualificados
- Establecimiento de autoridad y credibilidad
- Networking y relaciones comerciales
- Búsqueda y reclutamiento de talento
- Promoción de contenidos y marca personal
- Acceso a herramientas de análisis y datos
- Posicionamiento como referente en la industria



argos



Inicio



Mi red



Empleos



Mensajes



Notificaciones



Yo



Para negocios

[Consigue Premium gratis](#)

🕒 cementos argos • Empresa • Materiales de construcción



🔍 argos • Empresa • Comercio al por menor



🔍 argos multilingual • Empresa • Traducción y localizac...



🔍 argos en Empleos

🔍 argos • Empresa • Seguros



🔍 argos ltd

🔍 argos recursos humanos • Empresa • Servicios de r...



🔍 argos limited

🔍 argos therapeutics

🔍 argosy

[Ver todos los resultados](#)



Evento



Escribir artículo

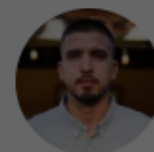
Ordenar por: Principal

intraemprendimie...

...ércoles y viernes, estuve en
curso de emprendimiento e innovación en
igua oficina para saludar, y ví algo ...ver más

Anuncio

Santiago, restart your Premium free trial today!



Uncover new opportunities with Premium

[Restart Trial](#)

[Acerca de](#) [Accesibilidad](#)

[Centro de ayuda](#)

[Privacidad y condiciones](#)

[Opciones de publicidad](#) [Publicidad](#)

[Servicios empresariales](#)

[Descargar la aplicación de LinkedIn](#) [Más](#)



Mensajes





Buscar



Inicio



Mi red



Empleos



Mensajes



Notificaciones



Yo



Para negocios

Consigue Premium
gratis



Cementos Argos

Luz Verde

Materiales de construcción · Medellín · 718 mil seguidores · 5 mil-10 mil empleados



Juan Carlos y 194 contactos más siguen esta página

✓ Siguiendo

Ir al sitio web



Inicio

Acerca de

Publicaciones

Empleos

Personas

LinkedIn Ads: llega a 930 mills. de profesionales en todo el mundo



in
Ads

Santiago, atrae a quienes toman las decisiones

Ver más

Otras páginas vistas



Ecopetrol

Petróleo y gas

1.152.273 seguidores



Wilson y 185 contactos más siguen esta página



Mensajes





Buscar



Inicio



Mi red



Empleos



Mensajes



Notificaciones



Yo



Para negocios

[Consigue Premium gratis](#)

Inicio

Acerca de

Publicaciones

Empleos

Personas

3186 miembros asociados



Buscar empleados por cargo, palabra clave o institución e

Dónde viven

+ Añadir

2415 | Colombia

640 | Antioquia, Colombia

541 | Medellín Metropolitan Area

446 | Medellín

Dónde estudiaron

+ Añadir

147 | Universidad EAFIT

109 | Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

103 | Universidad Nacional de Colombia

80 | Universidad Pontificia Bolivariana

C

1:

2

2

1:

siguen esta página

✓ Siguiendo



Bavaria - Colombia

Servicios de alimentos y bebidas

920.156 seguidores



Wilson y 181 contactos más
siguen esta página

✓ Siguiendo



POSTOBON S.A.

Servicios de alimentos y bebidas

899.800 seguidores



Juan Camilo y 168 contactos
más siguen esta página

✓ Siguiendo



Mensajes





Cementos Argos



Ir al sitio web

✓ Siguiendo

Inicio

Acerca de

Publicaciones

Empleos

Personas

Gente que podrías conocer



Maria Clara Salcedo · 2º

Líder ESG y docente de sostenibilidad

Mario Salcedo, David Corrales y 24 contactos más en común

Conectar



Leidy Patricia Velez · 2º

Sostenibilidad [Desarrollo] Relacionamiento] Proyectos

1 mil seguidores • Gustavo Hernandez Sandoval, María Isabel Valencia Arbeláez y 8 contactos en común más

Seguir



Maria Isabel Ecandía · 2º

Vicepresidente Asuntos Corporativos en Cementos Argos

Rocío Arango Giraldo, Juan Felipe González y 11 contactos más en común

Conectar



empleo

Servicios de recursos humanos

1.048.849 seguidores



Wilson y 139 contactos más siguen esta página

+ Seguir



Grupo Argos

Gestión de inversiones

299.920 seguidores



Wilson y 140 contactos más siguen esta página

+ Seguir

Añadir una nota a la invitación



Tienes 5 invitaciones más este mes.

Por ejemplo: Nos conocimos en...

0/200

Con Premium, puedes añadir notas personalizadas más largas a todas tus invitaciones.



[Volver a probar Premium por 0 COP](#)

Cancelar

Enviar



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de **atracción de clientes**

E -COMMERCE



- Alcance global y acceso las 24 horas
- Reducción de costos operativos
- Mayor conveniencia para los clientes
- Personalización de la experiencia de compra
- Amplia variedad de productos y servicios
- Seguimiento y análisis detallado del comportamiento del cliente

Principales E- Commerce Colombia

- MercadoLibre Colombia
- Linio Colombia
- Falabella Colombia
- Éxito
- Rappi
- Domicilios.com
- Market Place Facebook
- OLX



**mercado
libre**



TodoServy





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de atracción de clientes



- Automatización de marketing
- Segmentación de audiencia
- Diseño de correos electrónicos intuitivo
- Integración con otras plataformas
- Informes y análisis detallados
- Personalización de contenido
- Gestión de listas de correo eficiente

Estrategias de atracción de clientes



Hablame[®]

<https://www.hablame.co/>

Permite:

- Difusión masiva de mensajes de texto
- Anexar bases de datos hasta X números de celular.
- Generar recordación en los clientes actuales.
- Realizar llamados a la acción.
- Referente: Polo Club.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de **atracción de clientes**



- Comunicación directa con los clientes
- Automatización de respuestas
- Personalización de mensajes
- Gestión eficiente de contactos
- Creación de catálogos de productos



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 1:
Descargar en
App Store o
Play Store
“WhatsApp
Business”.



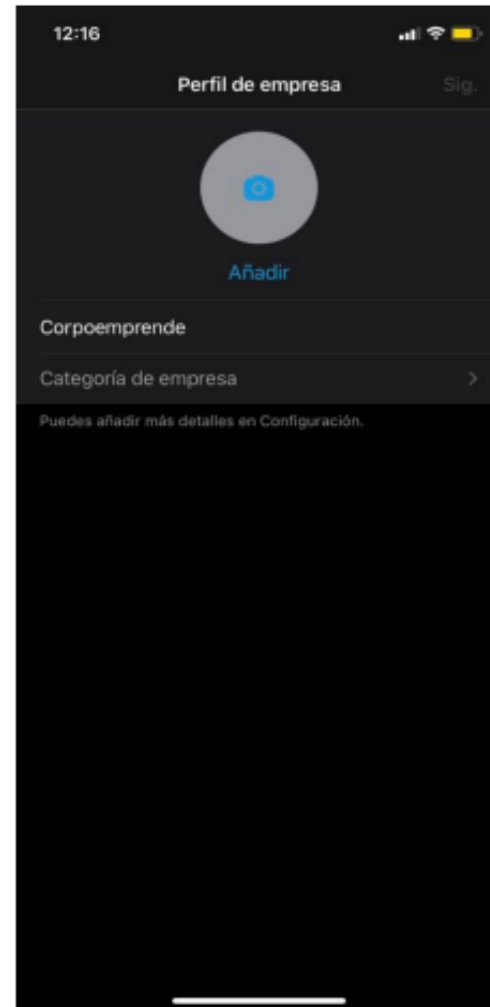
Paso 2:
Seleccionar
número.



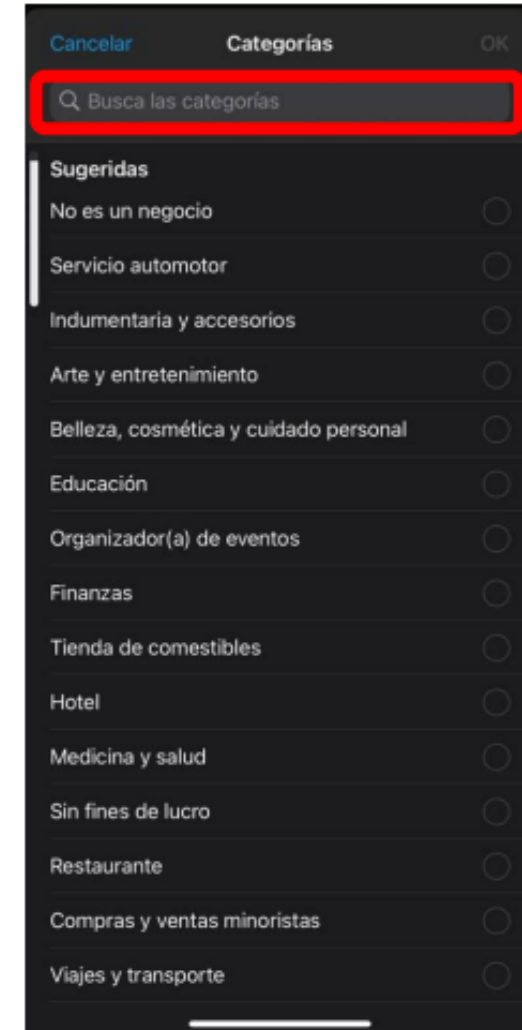


CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 3:
Editar nombre,
foto y categoría
empresa.



Paso 4:
Seleccionar
categoría.



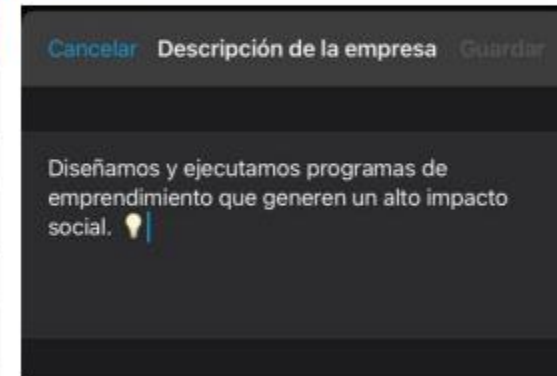


CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 5:
Editar perfil de
la empresa.



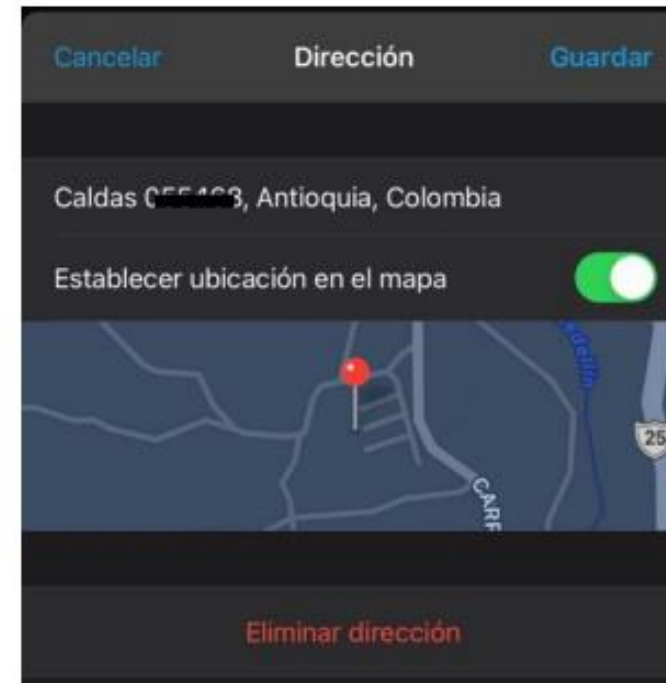
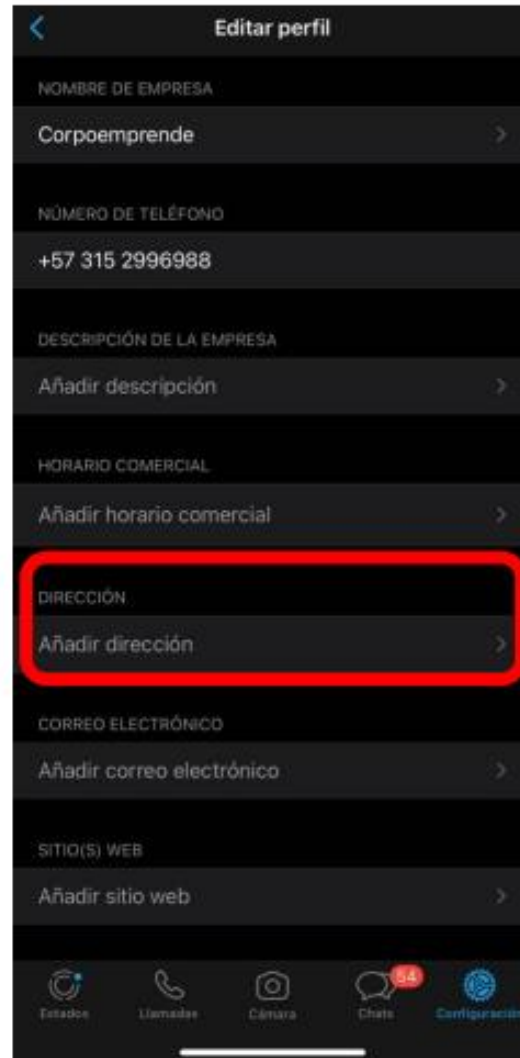
Recomendación: articular la
descripción con la propuesta
de valor.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

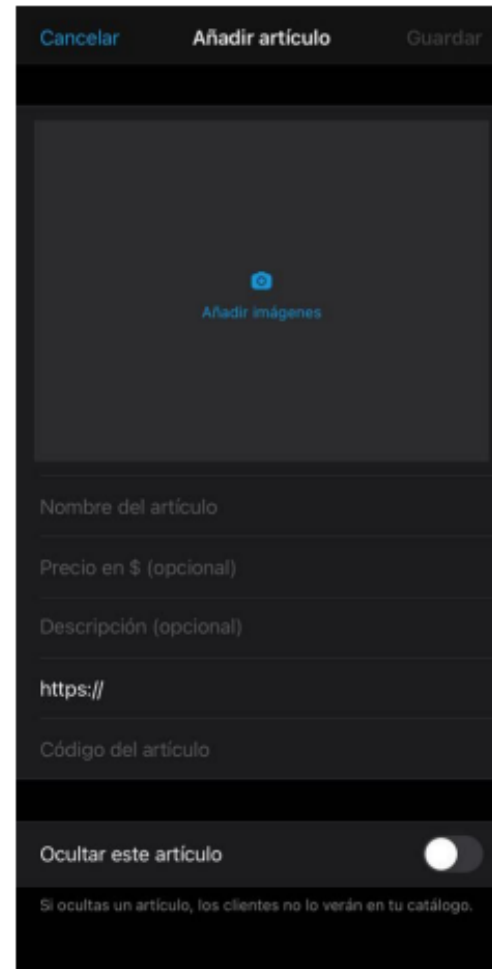
Paso 5:
Editar perfil de
la empresa.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 6: Creación catálogo.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

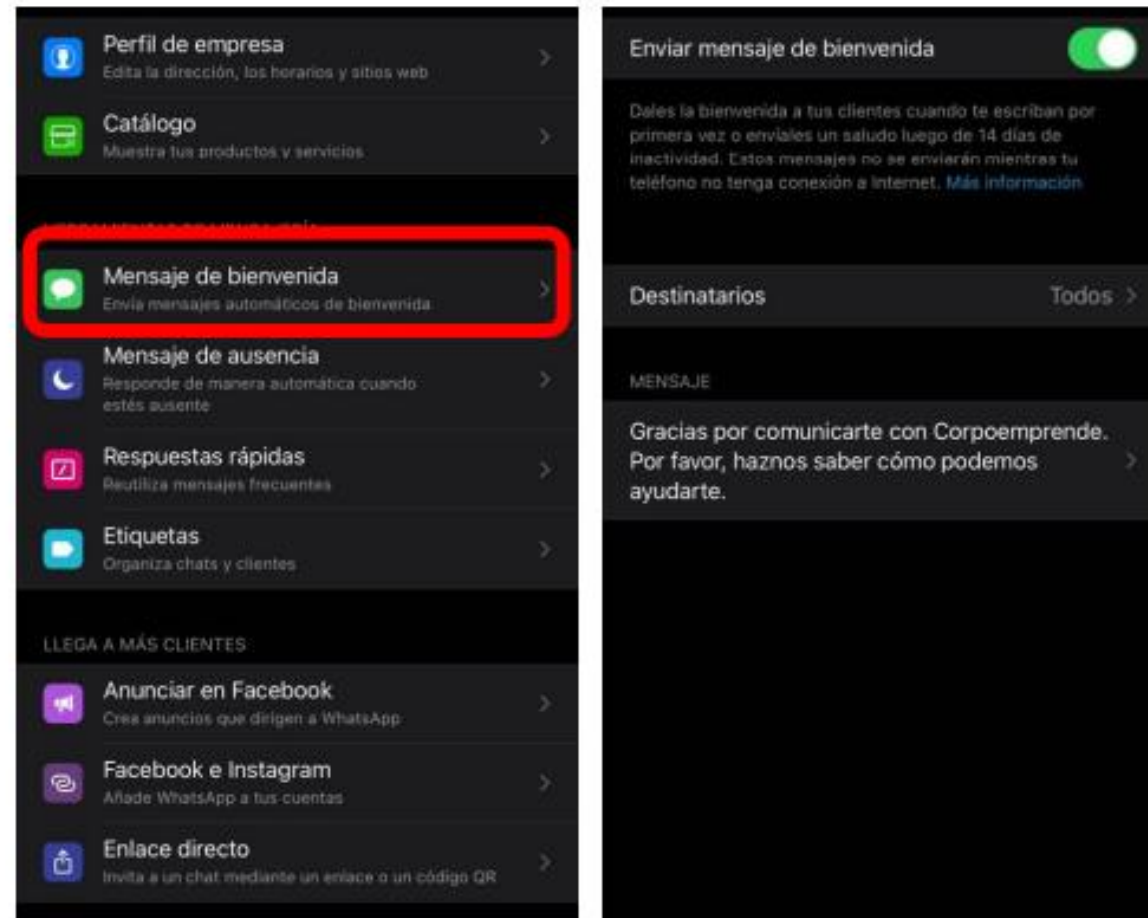
Referente catálogo: Miska Panadería.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 7: Mensajes de bienvenida.

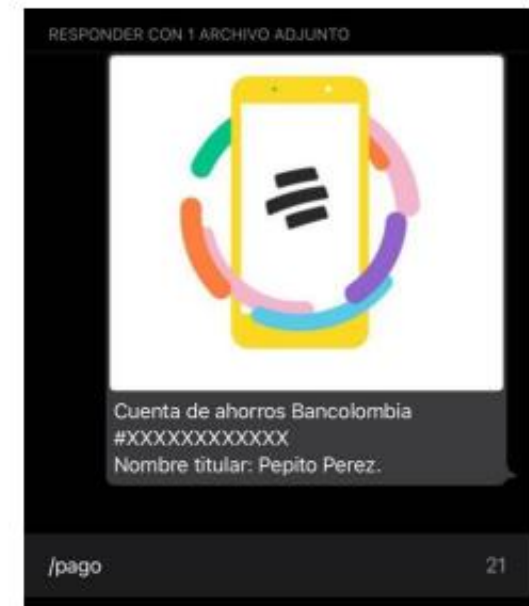
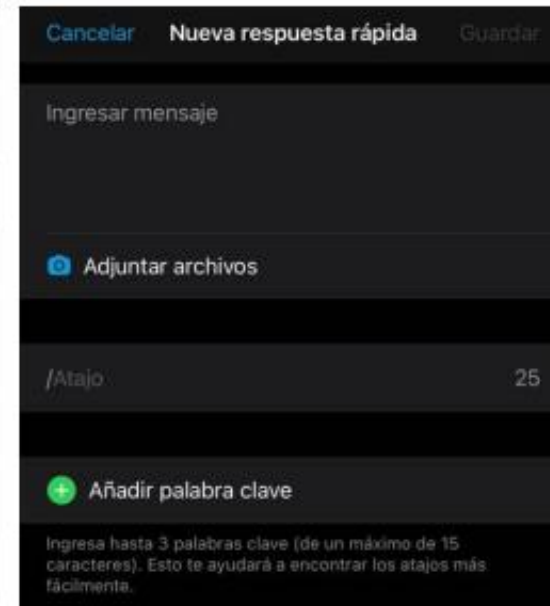


Nota: puedes
seleccionar a quién
no enviar mensaje
de bienvenida.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 9: respuestas rápidas.



Mapa de experiencia de cliente

Antes



1. Descubrimiento



2. Consideración.



3. Intención de compra.

Durante

4. Conversión.



Después



5. Fidelización.



6. Recomendación

Mapa de experiencia de cliente



1. Busca destinos/planes turísticos.

¿Dónde lo busca? ¿Estamos donde el cliente nos busca? (Omnicanalidad) ¿Qué podemos hacer para que nos encuentre?



2. Encuentra la agencia e interactúa con su contenido.

¿Tenemos la información disponible? ¿Es fácil entender nuestra información? ¿Es claro establecer un contacto?



3. Solicita más información del servicio.

¿Qué canales tenemos para contactarnos? ¿Cuánto tardamos en responder? ¿El servicio está enfocado en la venta?

Mapa de experiencia de cliente



4. Compra del servicio y reserva.

¿Qué medios de pago tenemos disponibles? ¿Cuáles planes de pago tenemos disponibles?



5. Check In

¿El cliente tiene el conocimiento para hacerlo? ¿Podemos hacer nosotros el proceso de check in por el cliente?



6. Desarrollo del viaje

¿Hacemos llamadas de validación de satisfacción? ¿Nos aseguramos que el cliente haya cumplido sus expectativas?



7. Evalúa la experiencia y comparte su opinión

Mapa de experiencia de cliente



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Mapa de experiencia de cliente



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

**Momentos de verdad
críticos**

Estrategias para mejorar

Estrategias de fidelización de clientes



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

1. Ofrecer un excelente servicio al cliente.
2. Crear programas de lealtad con recompensas.
3. Personalizar la experiencia del cliente.
4. Mantener una comunicación constante y relevante.
5. Solicitar retroalimentación y actuar sobre ella.
6. Ofrecer descuentos exclusivos para clientes frecuentes.
7. Organizar eventos especiales para clientes.
8. Proporcionar contenido útil y relevante a través de blogs, boletines informativos, etc.
9. Ofrecer garantías sólidas y políticas de devolución flexibles.
10. Realizar encuestas periódicas de satisfacción para entender las necesidades del cliente.

Estrategias de fidelización de clientes



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

11. Crear una comunidad en línea donde los clientes puedan interactuar entre ellos y con la marca.
12. Reconocer y premiar a los clientes más fieles.
13. Sorprender a los clientes con regalos inesperados.
14. Proporcionar un proceso de compra fácil y sin complicaciones.
15. Mantener una presencia activa en las redes sociales para estar en contacto con los clientes.
16. Ofrecer servicios adicionales gratuitos o a un precio reducido.
17. Implementar un sistema de referidos que recompense a los clientes por recomendar la marca a otros.
18. Proporcionar un servicio postventa excepcional.
19. Ser transparente y honesto en todas las interacciones con el cliente.
20. Enviar felicitaciones en fechas especiales como cumpleaños, aniversarios, etc.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de fidelización de clientes

- 21.** Crear contenido exclusivo para clientes, como tutoriales, guías, etc.
- 22.** Mantener un blog o una sección de noticias en el sitio web con información relevante para los clientes.
- 23.** Ofrecer opciones de personalización en los productos o servicios.
- 24.** Implementar un sistema de recompensas por comentarios y reseñas positivas.
- 25.** Establecer relaciones a largo plazo con los clientes, más allá de la simple transacción comercial.
- 26.** Proporcionar un servicio de atención al cliente multicanal para adaptarse a las preferencias del cliente.
- 27.** Participar en eventos de la industria y ferias comerciales para mantenerse relevante y visible.
- 28.** Ofrecer servicios de valor agregado, como instalación, configuración, etc.
- 29.** Mantenerse al día con las tendencias del mercado y adaptarse continuamente para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.
- 30.** Demostrar el compromiso de la empresa con la responsabilidad social y ambiental, lo que puede atraer y retener a clientes que valoran estos aspectos.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Fortalecimiento Microempresarial

Comunidad de WhatsApp





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Solicita tu asesoría personalizada



Contacto Cámara de Comercio Aburrá Sur

Lina María Marín Román

Asesora Empresarial

Celular 320 708 42 49

Teléfono 4442344 ext. 1320

Correo promotor1@ccas.org.co



**CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR**

camaraaburrasur.com

[!\[\]\(6059a5aa8b4ca7bb793408023d6c6e42_img.jpg\)](#) [!\[\]\(d293b9aef7d8767760396289fbc64e8a_img.jpg\)](#) [!\[\]\(17b8ec23ac3db44f57c5269d03d8ed28_img.jpg\)](#) [!\[\]\(894ebf17641fbcfb1e2f206cb412a794_img.jpg\)](#) [@camaraaburrasur](#)