



Desarrollo Comercial a Agencias Oficiales de DAFAS

Módulo V
Estrategias de fidelización de cartera actual

Disertante: **Paulo Romero**
Consultoría y Gestión de Calidad



Estrategias de fidelización de clientes



Definición/
Beneficios



Conocer al
cliente



Servicio



Gestión de
reclamos



Medición y
Evaluación
de la
Fidelización

FIDELIZACION DE CLIENTES

CONSEGUIR, MEDIANTE DIVERSAS ESTRATEGIAS, QUE EL CONSUMIDOR QUE HAYA ADQUIRIDO CON ANTERIORIDAD ALGUNO DE NUESTROS PRODUCTOS O SERVICIOS NOS SIGA COMPRANDO Y SE CONVIERTA EN UN CLIENTE HABITUAL.



Beneficios



Ingresos sostenibles



Reducción de costos



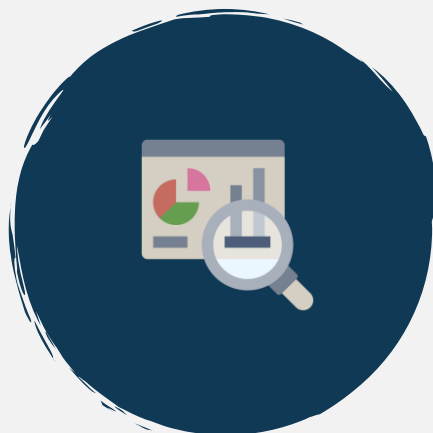
Generación de clientes promotores



Mayor tolerancia a errores



Base de datos
y segmentación



Estudio de
mercado



Comunicación y
retroalimentación

CONOCER AL CLIENTE

Base de datos y segmentación

Fecha	Nombre de cliente	Contacto	Juego habitual	Frecuencia habitual	Monto	Observaciones
9/14/2023	Cliente 5	2302 445827	Telebingo	diaria	\$ 5,000.00	
9/14/2023	Cliente 9	2302 448154	Apuestas deportivas	semanal	\$10,000.00	Apuesta siempre al futbol
9/21/2023	Cliente 5	2303 445827	Telebingo	diaria	\$ 5,000.00	

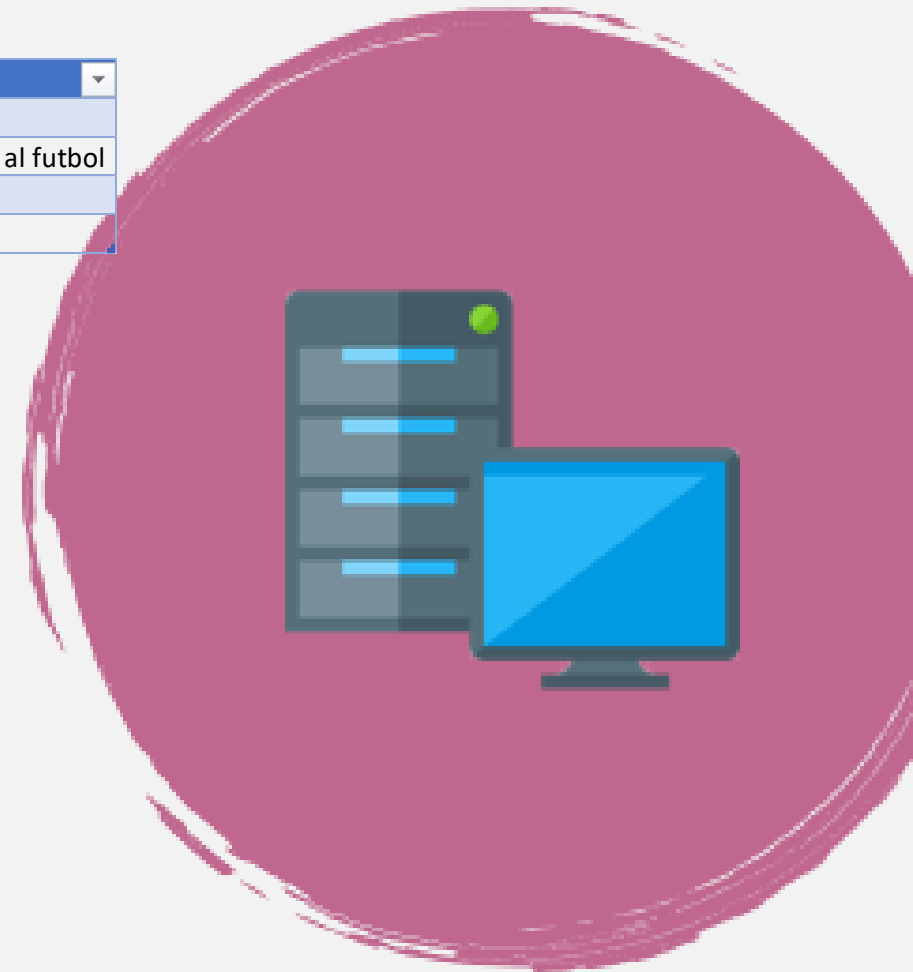
☐ Criterios de segmentación

- ✓ Demograficos
- ✓ Comportamiento
- ✓ Psicograficos

☐ Implementación

- ✓ Recopilacion de datos (historial)
- ✓ Analisis de datos

☐ Evaluación continua



Estudio de mercado

☐ Preferencias y necesidades del cliente

- ✓ Hábitos de juego
- ✓ Expectativas

☐ Identificar tendencias y la competencia

- ✓ Incorporación de nuevos tipos de juego o modalidades (on line)

☐ Diagramar estrategias de fidelización

- ✓ Mejorar la retención de clientes



Comunicación y retroalimentación

☐ Canal de comunicacion abierto

- ✓ Registro y seguimiento

☐ Encuestas de satisfacción

- ✓ Preguntas relevantes
- ✓ Escalas de calificacion
- ✓ Preguntas abiertas.

☐ Analisis de tendencias

- ✓ Identificacion de patrones





Atencion al
cliente



Personalización



Uso de
tecnologias



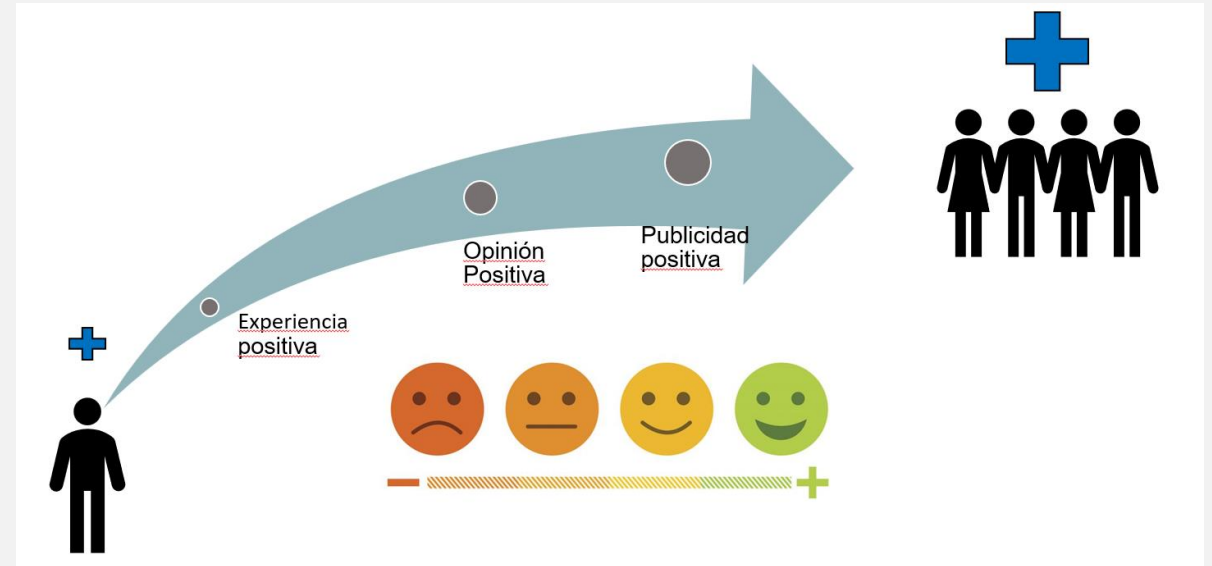
Mejora
Continua

SERVICIO



Atención al cliente

❑ Experiencia de compra



❑ Aspectos claves de la atención

- ✓ Saludo cordial
- ✓ Memorización de nombres
- ✓ El idioma del cliente
- ✓ Lenguaje positivo
- ✓ Atención sin presión



Personalización

☐ Recomendaciones personalizadas

- Historial de compras

☐ Comunicacion personalizada

- Mensajes dirigidos
- Ofertas y promociones específicas

☐ Interaccion Continua

- Seguimiento de interacciones
- Comunicacion constante



Uso de tecnologías

☐ **Uso de redes sociales y marketing digital**

- ✓ Presencia en redes y páginas web
- ✓ Interacción permanente
- ✓ Marketing de contenido

☐ **Análisis de datos y seguimiento del comportamiento del cliente**

- ✓ Nutrir la base de datos
- ✓ Adaptabilidad en cuanto a estrategias de retención



Mejora continua

☐ Establecer una cultura de mejora continua

- ✓ Fomentar una mentalidad de mejora dentro de la organizacion.
- ✓ Promover la comunicacion abierta (internamente)

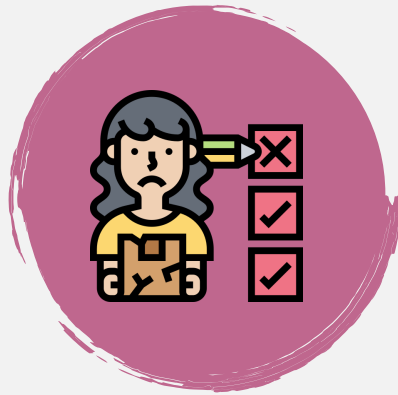
☐ Capacitación y Desarrollo del Personal

- ✓ Proporcionar capacitacion continua
- ✓ Evaluar desempeño de los empleados

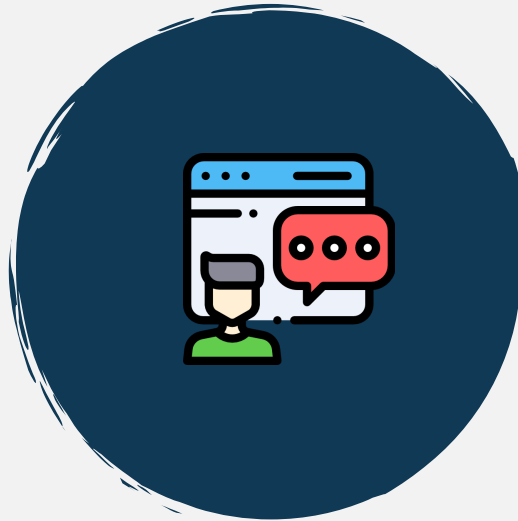
☐ Implementación de Mejoras Tangibles

- ✓ En base a la informacion recolectada, implementa mejoras en tu proceso,
- ✓ Comunicar estos cambios al cliente.

GESTION DE RECLAMOS



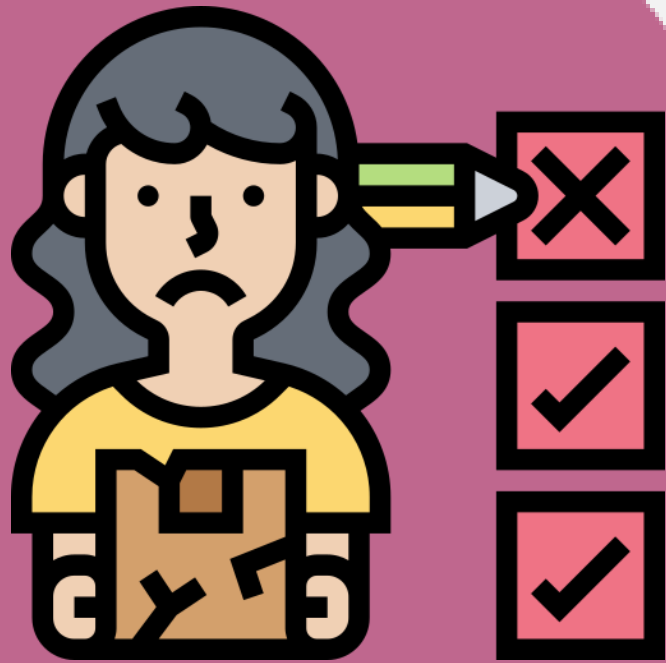
Manejo de Reclamos
Efectivo



Resolución



Seguimiento
Posterior



Manejo de Reclamos Efectivo

- ❑ **Recepción de reclamos:** Establece canales claros y accesibles para que los clientes presenten sus quejas.
- ❑ **Registro y seguimiento:** Implementa un sistema para registrar y hacer un seguimiento de cada reclamo recibido.
- ❑ **Evaluación inicial:** Lleva a cabo una evaluación inicial de cada reclamo para determinar su gravedad y urgencia.

Resolución

- **Priorización:** Clasifica los reclamos en función de su importancia y urgencia (satisfacción del cliente).
- **Investigación causa raíz:** Trata de identificar la causa que generó el reclamo.
Comunicación con el cliente: Mantén al cliente informado sobre el progreso de la resolución del reclamo.
- **Solución y compensación:** Proporciona una solución adecuada y, cuando sea necesario, ofrece una compensación justa.



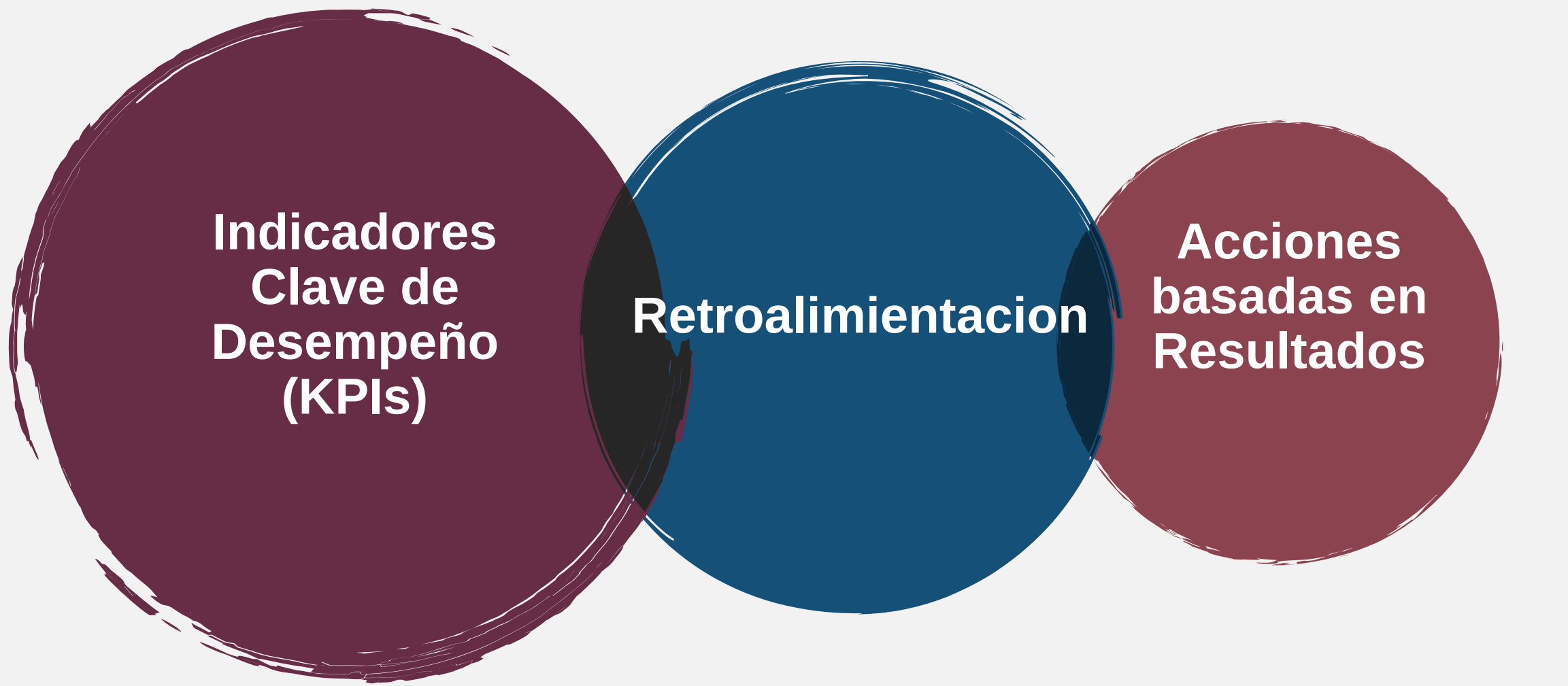


Comunicación y Seguimiento Posterior

Cierre del reclamo: Asegúrate de que el cliente esté satisfecho con la resolución del reclamo y de que todas sus preguntas o preocupaciones hayan sido abordadas.

Feedback del cliente: realiza consultas sobre el proceso de manejo de reclamos. Esto puede ayudarte a evaluar la efectividad de tus políticas y procedimientos.

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA FIDELIZACIÓN



The diagram consists of three overlapping circles arranged horizontally. The leftmost circle is dark purple and contains the text 'Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)'. The middle circle is blue and contains the text 'Retroalimentación'. The rightmost circle is a lighter purple and contains the text 'Acciones basadas en Resultados'. The circles overlap in a way that suggests a sequential process from left to right.

**Indicadores
Clave de
Desempeño
(KPIs)**

Retroalimentación

**Acciones
basadas en
Resultados**

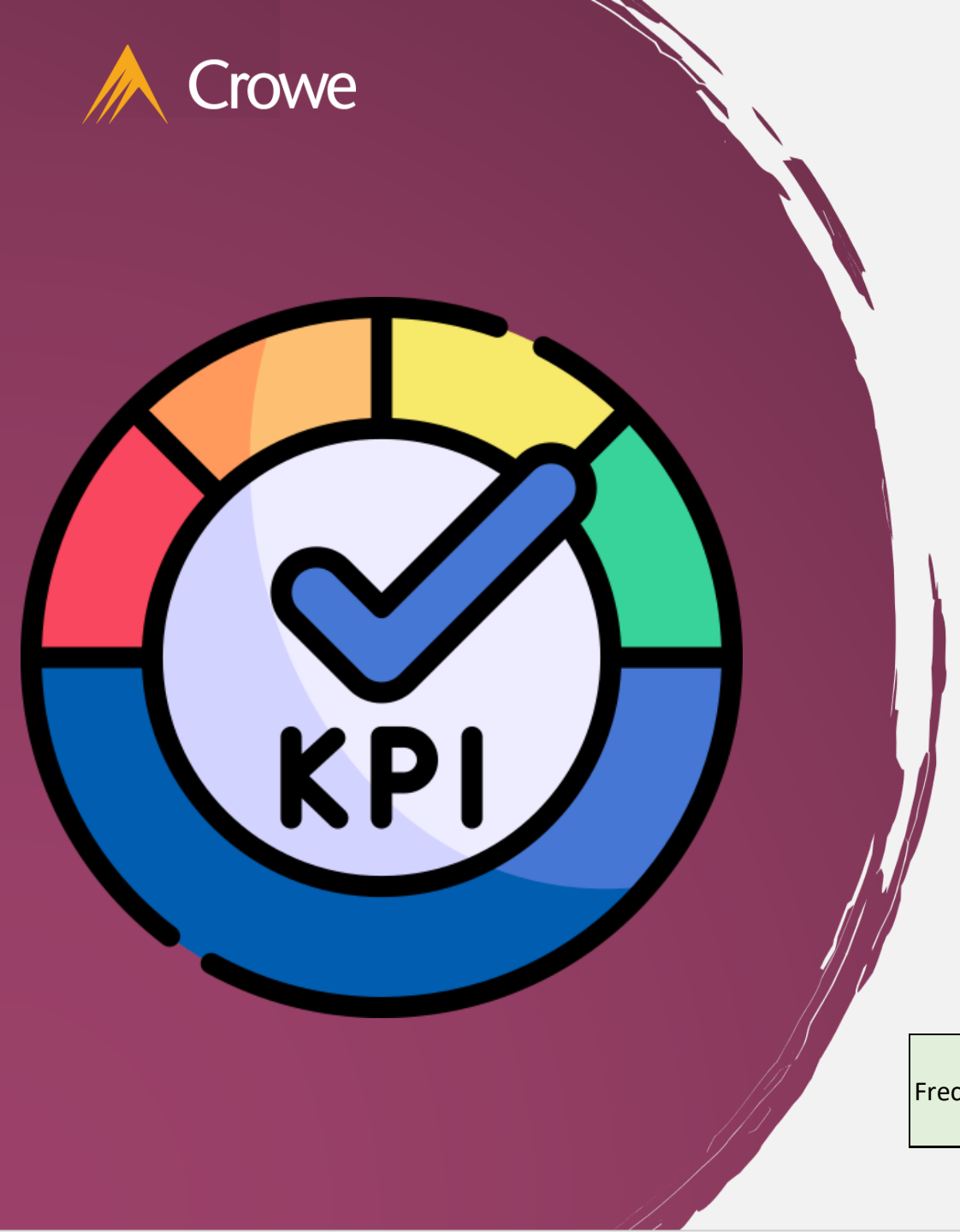
Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)

Retención de Clientes: Mide la proporción de clientes que continúan usando tus servicios con el tiempo. Un alto nivel de retención indica una sólida fidelización.

$$\text{Retención de clientes} = \frac{\text{Clientes al final del periodo} - \text{Clientes nuevos adquiridos durante el periodo}}{\text{Clientes al comienzo del periodo}} \times 100$$

Frecuencia de Compra: Evalúa con qué regularidad los clientes realizan apuestas o compran quinielas en tu agencia. Un aumento en la frecuencia de compra puede indicar una mayor fidelización.

$$\text{Frecuencia de compra} = \frac{\text{Cantidad Total de compras en un periodo}}{\text{Cantidad de clientes en ese periodo}}$$



Retroalimentación

Encuestas de Satisfacción: Realiza encuestas periódicas para recopilar la opinión de los clientes sobre su experiencia con tus servicios.

Google form

Comentarios y Quejas: Establece canales claros para que los clientes expresen sus quejas y sugerencias



Acciones basadas en resultados

- ❑ **Identificación de Áreas de Mejora:** Utiliza los datos recopilados y las métricas para identificar áreas específicas que necesitan mejora en tus servicios, procesos o estrategias de fidelización.
- ❑ **Ajustes Estratégicos:** Basado en los resultados, realiza ajustes estratégicos para abordar las áreas de mejora identificadas. Esto puede incluir cambios en las políticas, la capacitación del personal o las estrategias de comunicación.

Desarrollo de programas de lealtad

- ✓ Aumenta la motivación del cliente, aumenta la fidelidad.





!!! MUCHAS GRACIAS !!!

Contacto:

Email: paulo.romero@crowe.com.ar,

fernando.suarez@crowe.com.ar

Tel (solo whatsapp): 2302-484730

