

## Customer care

**Es fácil encontrar una empresa donde se diga que su estrategia pone al cliente en el centro.**

**Es difícil encontrar una empresa donde realmente sea así.**

Customer Care significa redefinir el propósito de tu empresa y cambiarlo por "trabajar para que mis clientes consigan su propósito". La única manera de conseguirlo es conocerlos tanto como para poder empatizar con ellos, sentir lo que sienten, trabajar por lo que ellos trabajan y convertir sus objetivos en los tuyos.

### 7 pasos



- Escuchar a los clientes. El analista de datos lo hace cuando nuestra mente es como un folio en blanco, así no podremos tener ideas premeditadas, conclusiones o juicios parciales. Por eso es siempre nuestro primer paso, antes incluso de dar por echo que esa empresa es nuestro cliente.
- Definir una estrategia para cada cliente. No hay dos iguales, como las huellas dactilares así que, el copiar y pegar, no nos vale.
- Adaptarnos a su Journey: no pretendemos que hagan lo que nosotros necesitamos en cada momento como, por ejemplo, contratarnos. Respetamos tu ritmo y nos adaptamos en todo momento por muy cambiante que sea.
- Experiencias personalizadas. Lo conseguimos porque hemos escuchado, nos hemos puesto en su lugar, y hemos diseñado una estrategia para particular para cada cliente. Por eso experimentamos su experiencia como nuestra y sabemos si estamos haciendo lo correcto o no.
- Una experiencia única. El mercado está lleno de empresas que ofrecemos los mismos servicios. Saber proporcionar a cada cliente una experiencia única (en el sentido positivo, por supuesto) es nuestro propósito y deseamos que se perciba como nuestro valor diferencial.
- Solicitar feedback. La mejor forma de saber lo que hacemos bien y lo que debemos mejorar en cada cliente es preguntárselo para que nos lo diga con toda sinceridad.
- Ir un paso por delante. Creemos que si los anteriores pasos se han desempeñado con la máxima eficiencia, será más fácil ofrecerles una solución en el momento

en el que te plantean un problema porque lo habremos visto venir, hemos trabajado en él y estaremos preparados para hacerlo.

## Nuestro propósito



- Que nos clientes decidan seguir contando con nosotros porque sienten que les cuidamos.
- Mitigar cualquier preocupación que tengan, porque sienten que somos sus socios que sus problemas, son los nuestros y nuestro objetivo es ayudarles a resolverlo.
- Hacer un gran trabajo para que los clientes sean nuestros embajadores de marca porque se sienten orgullosos del servicio recibido.
- Cada día nos proponemos mostrar nuestra lealtad a cada uno de nuestros clientes. Siempre vamos a estar ahí, si ellos lo desean.
- La riqueza y variedad de nuestros clientes, nos proporciona un conocimiento del mercado extraordinario y queremos compartirlo con ellos solidariamente.