

Cómo crear una relación sólida con los clientes desde el inicio

Por Maria Cevallos Jimenez

Este artículo te ayudará a comprender cómo relacionarte con tus clientes, lograr recomendaciones y contrataciones futuras con una primera buena impresión.

Es importante entender desde el inicio cómo piensa el cliente y por qué razón te contrataría. Ponte en su lugar y piensa: ¿qué busca un cliente al solicitarte un trabajo? En mi experiencia he podido entender que ellos buscan un profesional que no sólo tenga un excelente portfolio (experiencia comprobada) y que sea «todólogo» (que sepa de muchas áreas del diseño); también buscan algo que te diferencie de los demás candidatos. Esa es la forma de presentar tu oferta de servicios profesionales, además de cualidades como ser responsable y honesto. Es cierto que cada cliente es un mundo diferente, con sus necesidades y presupuestos específicos, pero puedo hablarte de lo que un cliente generalmente busca en un experto para desarrollar su proyecto.

Desde la reunión inicial con el potencial cliente, este valorará que le lleves tu portfolio y una presentación muy bien preparada con trabajos realizados. Hay muchos formatos: PDF, video, presentación multimedia. Dependerá de ti cuál de estos elegir en función de los servicios que ofreces. Te recomiendo crear una pieza bien diseñada y en formato PDF, que resuma tu experiencia profesional. O mejor aún, ¿por qué no?, un sitio web, si quieres mostrarte de la forma más profesional y dar credibilidad a tu marca personal, de estudio o agencia. La ventaja de utilizar un sitio web es que el cliente podrá revisarlo en cualquier momento y sacar sus propias conclusiones en relación a la calidad de tu trabajo, y decidir si eres el profesional que busca. Sin embargo dependerá del tipo de cliente el formato que finalmente elijas.

Es muy importante el modo de expresarte frente al cliente. Tanto en la presentación de tu portfolio como en la negociación, tu actitud debe ser seria, ya que eso te dará un sentido de mayor profesionalismo y credibilidad. Así el cliente confiará en que su proyecto se encuentra en buenas manos.

Debes mostrarte seguro de ti mismo. A los clientes no le gustan las personas inseguras y muy difícilmente te llamarán si lo notan. También elige con cuidado las palabras, evita la informalidad a toda costa y utiliza un tono de voz firme pero también amable, manteniendo el contacto visual y explicando con detalle lo que el cliente pregunte o desees decirle.

En las reuniones es posible que el cliente exija cerrar un precio en el momento, sin darte mucho tiempo para preparar tu oferta final. En otros casos esperará una cotización formal por correo lo antes posible de acuerdo a su solicitud. Esto pasa mayormente con empresas.

¿Qué hacer si tu cliente negocia contigo el precio y crees que necesitas mayor información para preparar la cotización? He aprendido que muy pocas veces se debe decir «no» al cliente; siempre que tu capacidad, tiempo y presupuesto lo permitan, debes decir que «sí». En las reuniones debes ser totalmente sincero y abierto con el cliente sobre esto.

La tarea de conseguir un cliente puede ser dura, por eso en el caso de que el cliente haya llegado a ti y te limite en presupuesto debes ajustar tu oferta, dándole a conocer lo que obtendrá por el precio que él estableció, o proponerle otra oferta que convenga a ambos. La idea de la negociación es que ambas partes salgan beneficiadas.

Aunque el cliente no te lo pida, luego de cerrada la negociación debes enviar una cotización formal por la prestación de los servicios profesionales. Esta debe incluir los detalles técnicos, sus limitaciones o alcances, plazos de entrega y forma de pago acordada previamente en la reunión. Es muy bueno manejarse con términos o condiciones generales que le harán saber a tu cliente desde un inicio cómo trabajas. Esto no te hará parecer exagerado, sino que tu cliente podrá notar que eres un verdadero profesional en lo que haces, te respetará y confiará en ti. Así darás inicio a una larga relación con con mayor posibilidad de que te recomiende o te contrate nuevamente.

Publicado el 29/05/2014



ISSN 1851-5606

<https://foroalfa.org/articulos/como-crear-una-relacion-solida-con-los-clientes-desde-el-inicio>

