

# ¿Qué es la gestión de clientes en los servicios de diseño?

---

Por Ricardo Acosta García

Dentro de un estudio de diseño —en todas sus variantes—, la gestión de clientes es un aspecto vital de su organización y clave para su supervivencia a mediano y largo plazo.

Es muy frecuente no reflexionar sobre la *gestión de clientes* en los estudios de diseño ni planificarla, lo cual provoca reacciones improvisadas solo ante desvíos y desacuerdos con los mismos clientes. Así, su estudio pierde la oportunidad de guiarlos en la prestación del servicio, de adelantarse a sus objeciones, evitar olvidos o que se pierda el control de la relación comercial. Planificando la *gestión de clientes* es posible darles seguimiento detallado antes, durante y después de la realización del proyecto, cosa especialmente útil cuando la cantidad de clientes comienza a aumentar.

Entre las causas más comunes por las que es raro encontrar estudios de diseño que planifiquen estas cuestiones, se observa que:

- Muchos diseñadores ven al cliente como un enemigo o tal vez un «mal necesario». De este modo, se trata de reducir el contacto al mínimo.
- Esta tarea de vital importancia solo se enseña en algunas universidades, aunque con total insuficiencia. En las demás, directamente se la soslaya.
- Existen profesores de diseño que han tenido poca o nula experiencia como emprendedores. Lo que naturalmente hace que desconozcan la práctica del trato con clientes y no puedan transmitirla con solvencia a sus alumnos.

Ahora bien, la *gestión de clientes*, requiere razonamiento, estudio y planificación de:

- **Ventas.** Cómo conseguir y registrar interesados; iniciar, desarrollar y cerrar una venta. Estrategias de negociación, manejar objeciones y generar ventas posteriores.
- **Presupuestos.** Desarrollar lineamientos para crear presupuestos de forma rápida, completa y precisa. Aspectos legales. Estrategias para su presentación.
- **Condiciones generales.** Cuáles son los derechos, límites y obligaciones del cliente y del estudio. Cuáles son las condiciones en las que el servicio se llevará a cabo, qué sucederá si se incumplen. En general, esto se vuelca en un contrato de trabajo, indispensable para el inicio de la prestación.
- **Seguimiento y evaluación.** Vías de comunicación con el cliente. Registro de sus movimientos: consultas, requerimientos, validaciones, correcciones, sugerencias, quejas e inconformidades. Seguimiento de posventa, evaluación de conformidad y del

cliente.

- **Contingencias.** Detectar posibles puntos de conflicto (dentro del servicio) y elaborar planes de contingencia, como base para una respuesta sólida y profesional.

Si bien es difícil conseguir información sobre estas cuestiones, bajadas a la realidad de un estudio de diseño, es necesario, al menos, comenzar con la reflexión y puesta en práctica de un curso de acción, que luego se podrá validar y perfeccionar de manera continua.

En cuanto a la *gestión de clientes*, siempre es mejor tener algún plan, que ninguno.

Publicado el 06/07/2012



ISSN 1851-5606

<https://foroalfa.org/articulos/que-es-la-gestion-de-clientes-en-los-servicios-de-diseno>

