

En esta edición:

- \* Incrementando las ventas con sus clientes actuales
- \* Manteniendo limpia su cuenta de correo.

## INCREMENTANDO LAS VENTAS CON SUS CLIENTES ACTUALES

De acuerdo a estadísticas, cuesta varias veces más venderle a un cliente nuevo que hacerlo a nuestros clientes actuales. Llegar a un nuevo cliente cuesta más en términos de mercadeo, horas hombre en venta y publicidad entre otros.

Entonces, porque muchas empresas consideran la venta como el fin de la relación con sus clientes y desaprovechan la oportunidad de repetir e incrementar sus compras? Cual sería la clave a recomendar a estas empresas?

La clave sería crear un proceso que asegure la comunicación constante con los clientes actuales y nos permita conocer con antelación (a la competencia) sus necesidades para satisfacerlas. Algunas prácticas que sugerimos se incluyen en este proceso son:

1. Agradezca a su cliente: dependiendo del tipo de producto que venda, en un lapso de 48 a 72 horas, envíe una nota de agradecimiento a su cliente y asegúrese de incluir cualquier información extra que considere necesaria para maximizar los beneficios de su producto. NO olvide incluir también datos de contacto.
2. Envíe de información sobre productos o temas de interés: periódicamente, hágase presente a su cliente; envíe material informativo sobre nuevos productos, o técnicas que le permitan sacar mayor provecho de su producto. Por ejemplo, su empresa vende productos para almacenamiento de agua (tanques de reserva, bombas, etc), envíe a su cliente información sobre cómo mantener limpios sus tanques, como alargar la vida útil de su bombas, entre otros.
3. Pregúntele que piensa sobre su empresa: al menos 3-4 veces al año, póngase en contacto con su cliente y pregúntele sobre su experiencia con su compañía y el producto y asegúrese de no solo preguntar, sino tomar



acción sobre las observaciones recibidas.

4. Solicite referidos: si su cliente está satisfecho con la calidad de su producto o servicio, se sentirá más que contento de no solo recomendar su negocio, sino también darle nombres de amigos o familiares. Pídale a su cliente que le de 2-3 nombres de personas que pudieran estar interesados en su producto y ser clientes potenciales.
5. No olvide las fechas especiales: Contacte a sus clientes en fechas importantes. Y aproveche no solo las que pueden ser importantes para él como por ejemplo su cumpleaños; sino también las que pueden ser importantes para su relación de negocios, como por ejemplo cuando es tiempo de reabastecerlo de su producto (es más probable que su cliente adquiera sus servicios, si usted le llama para recordarle que se acerca el tiempo de hacerle el cambio de aceite a su auto; que si espera a que él mismo lo recuerde y tome la opción de probar el servicio de su competencia).

Para poder aplicar estas prácticas, es importante establecer también un proceso que nos permita recolectar al momento de la compra, los datos de nuestros clientes.

Como mínimo se requiere tener el nombre, teléfono, dirección e email de nuestros clientes para asegurar contactos permanentes con él. Recolectar esta información no es una tarea complicada, solo cree un formulario corto (con los datos básicos requeridos), que su cliente pueda llenar al momento de realizar la compra.

Cortesía de: [www.mipymesolutions.com](http://www.mipymesolutions.com)

# MANTENIENDO EN ORDEN SU CORREO ELECTRONICO

Si usted no suele borrar los correos electrónicos que le van llegando tenga cuidado, porque la cosa puede ir en aumento. El volumen de *e-mails* está creciendo de manera desorbitada, tanto por el *spam* como por la moda de socializar.

Millones de personas trabajan conectadas al *e-mail*, si a la cantidad de los mensajes que envían y reciben le añadimos el correo no deseado, nos encontramos con que la dirección de correo tiene que soportar una cantidad de mensajes que, en la mayoría de los casos, resulta imposible ir borrando sobre la marcha.

A pesar de las quejas y el posible estrés, nadie duda de las bondades del correo electrónico, que por algo es la herramienta más utilizada de Internet, que tan indispensable, puede volverse un arma de doble filo si el usuario no se maneja con cierta organización.

Al correo no se le puede dejar solo. En un descuido de pocos días la cuenta de alguien que trabaje con él puede engordar del orden de 100 a 200 mensajes. No obstante, la mayoría de los usuarios son fieles a la tecla y prefieren el *e-mail* a otros medios, ya sea la comunicación personal o el teléfono.

Algunas sugerencias para contrarrestar la sobrecarga de correo electrónico vaciando completamente su bandeja de entrada y manteniéndola así son:

- Cree tres carpetas o etiquetas en su cliente de correo electrónico: Acción, Más tarde y Archivar.



- Cada día cuando usted revise su correo electrónico, tome una decisión y haga algo con todos los mensajes nuevos que ha recibido hasta que los haya sacado todos de su bandeja de entrada y reduzca el número de mensajes a cero.
- Borre enseguida los mensajes que no necesite.
- Conteste los que le tomarán menos de 2 minutos en hacerlo.
- Guarde en la carpeta de Archivar los mensajes que desea mantener para referencia futura, en la de Acción los que necesiten más de 2 minutos para contestar (y agréguelos a su lista de tareas pendientes)
- Guarde en Más tarde los mensajes que necesita ver en una fecha futura (como las notificaciones).

Entonces respire tranquilamente cuando vea esta gloriosa declaración: 'No tiene ningún correo nuevo'



# Abrele muchas puertas a tu empresa con el Programa de Beneficios MIPYMES de Cable Onda Empresarial



Reciba descuentos especiales al presentar su tarjeta del Programa en estos establecimientos afiliados

<p><b>FELIPE RODRIGUEZ</b> 260-4200</p>	<p><b>MegaMedia</b> OUTDOOR 800-VALLA</p>	<p><b>Tecniclean</b> 832-1230</p>	<p><b>cybercanal</b> 800-CYBER</p>	<p><b>LUCAMAT, S.A.</b> 391-9300</p>
<p><b>ilumitec</b> 260-2244 / 264-5394</p>	<p><b>SEMM</b> 366-0100</p>	<p><b>Servicios Autorizados</b> Aires Acondicionados 392-3941</p>	<p><b>SICOM</b> IMAGE 261-2488</p>	<p><b>aireSi</b> Todo en Aire Acondicionado 261-7263</p>
<p><b>Master Body Shop</b> 261-7263</p>	<p><b>VSG mica</b> 391-9339</p>	<p><b>MAIL BOXES ETC.</b> Visita: <a href="http://www.centam-mbe.com">www.centam-mbe.com</a></p>	<p><b>Superación Personal, Familiar y Empresarial</b> 474-2977 / 2978</p>	<p><b>best software</b> 202-7399</p>
<p><b>Outsourcing Solutions de Panamá</b> 393-2248 / 2348 / 2948</p>	<p><b>EBEN-EZER</b> PRODUCCIONES, RELACIONES PÚBLICAS, MARKING, DISEÑO Y WEBDESIGN 394-7452 / 7453</p>	<p><b>Ciclopartes S.A.</b> 393-8345/8346</p>	<p><b>FABIO TRANSPORT</b> 266-1356 / 266-1354</p>	<p><b>ITS</b> Informática Tecnología y Servicios 908-0521</p>
<p><b>LA ESTRELLA</b> 204-0943 Cel. 6675-5439</p>	<p><b>Solutec</b> 910-0506 y 910-0507</p>	<p><b>Alarmas Comerciales</b> 278-0967/68</p>	<p><b>RFA</b> Refrigeración Automotriz: Mica 391-9339 ó 6676-9915</p>	<p><b>Galapago</b> 274-7300</p>
<p><b>VIAJES Y DESTINOS</b> 392-7396</p>	<p><b>ATWAVE</b> ¡Hacemos valer su tiempo! SERVICIO A DOMICILIO 393-9307</p>	<p><b>ORKIN</b> 800-ORKIN</p>	<p><b>LA VISTA</b> Imprenta en General 391-5600</p>	<p><b>CONCIERNO</b> tu compañía 224-9622 / 225-3224</p>
<p><b>Iselec</b> VENTA, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE GRUPOS ELECTROGENOS 392-2249</p>	<p><b>Discos &amp; Fiestas</b> Tel.: 253-7735</p>	<p><b>XSERVIMOVE</b> Talleres Móviles de Colón Tel.: (507) 474-2030 <a href="http://www.servimove.com">www.servimove.com</a> ¡Llegamos a donde tu estes! 474-2030 / 6780-8919</p>	<p><b>GRUAS SALERNO</b> 221-8877</p>	<p><b>MAS PC</b> 393-9060 / 393-9061</p>
<p><b>Electric Devices ED</b> Portones Automaticos 6522-5290 / 6591-9043</p>	<p><b>analysis</b> Laboratorio Clínico 933-0306</p>	<p><b>MARIDDS DE ALQUILER</b> 391-4040</p>	<p><b>egos salon</b> 215-3615/2648</p>	<p><b>CLINICA DENTAL PARQUE LEFEBVRE</b> 394-1265 ó 221-4293</p>

Para conocer los descuentos y beneficios que aplican a cada empresa y obtener información de cómo ser empresa afiliada y disfrutar de beneficios adicionales, visite: [www.cableonda.com](http://www.cableonda.com)



[mipymes@cableonda.com](mailto:mipymes@cableonda.com)

Para convertirse en miembro o empresa afiliada del Programa de Beneficio MIPYMES, se requiere ser cliente de Cable Onda Empresarial con 2 o más servicios activos. Para ser empresa afiliada, los participantes deben cumplir con las condiciones del Programa.