

En esta edición:

- * Encantando a su Cliente.
- * La Infoempresa: la empresa de un millón de dólares.
- * 10 consejos para asegurar el éxito de su empresa.



ENCANTANDO A SU CLIENTE

La razón de ser de cualquier empresa son los clientes, sin ellos no importa que tan bueno sea nuestro producto o servicio, nuestra empresa no va a ningún lado.

Para asegurar que nuestros clientes estén siempre encantados con nuestra compañía, he aquí algunos aspectos importantes a tomar en cuenta:

- 1- Asegúrese de tener en sus filas a personas que les guste trabajar con clientes: desde el proceso de selección de candidatos, prefiera a aquellos que aunque no cuenten con vasta experiencia, les guste tratar con gente; recuerde que siempre puede capacitar a estas personas, pero es mucho más difícil crear la actitud adecuada hacia los clientes.
- 2- Investigue que es buen servicio para el cliente: la percepción del cliente es lo que importa. Pregúntele a su cliente cuáles son sus necesidades claves en cuanto a servicio.
- 3- Cree estándares de atención e infórmelos a

su personal: No espere que sus colaboradores adivinen la clase de atención que usted desea se le de a sus clientes; defina claramente qué es una buena atención al cliente e infórmelo a sus colaboradores.

- 4- Capacite y vuelva a capacitar: Mantener la actitud adecuada ante las diversas situaciones con los clientes.
- 5- Evalúe y reconozca el buen servicio al cliente: Si sus colaboradores tienen ya parámetros establecidos de cómo tratar al cliente, evalúe el seguimiento de los mismos; y asegúrese de reconocer a quienes lo cumplen y de corregir a quienes no (sin dejar de evaluar si el incumplimiento se debe a falta de capacitación o falta de actitud).
- 6- Pregunte a su cliente como califica el servicio: de nada sirven los estándares o cualquier otro tipo de acciones para mejorar el servicio, si su cliente no percibe esos esfuerzos y no se siente satisfecho con el servicio.

Espere en futuros artículos más información sobre cómo mantener a su cliente encantado.

Cortesía de www.mipymesolutions.com

Infoempresa: la Empresa de un millón de dólares

Por: Jaime Blanco, especialista en seguridad informática y fundador de Ximark Technologies, Inc.

La peculiar palabra "infoempresa" es un híbrido de información y empresa: o en resumen, comercializar y vender información, suya o de otros.

El mundo cambió, y estamos en medio de una explosión de información. Una cantidad antes impensable de hogares en América del Norte y otras latitudes tienen acceso a enormes cantidades de contenido Web e interactivo.

Por otro lado, hay millones de "cibernautas" compartiendo información como nunca antes.

Sin embargo, el "dinero serio" en el futuro no sólo estará en proveer información o datos en "bruto". Hoy día recibimos ya una sobrecarga de información. Estamos ebrios de información. El problema no es la falta de información o ideas, el problema es que la información no está empaquetada correctamente.

Su trabajo, como infoempresario es convertir las montañas de "información en bruto" en conocimiento especializado en una forma en que el consumidor la pueda asimilar.

El conocimiento que se necesita hoy debe ser especializado y apropiadamente organizado, simplificado, sistematizado, personalizado, interactivo, multimedia, suministrado a su casa, listo para usar, cuando se necesite e instantáneo.

Ese conocimiento, en la forma de un "tangible" como un producto, o un "intangibile" como un servicio, y que pueda ser transmitido digitalmente; y el uso del Internet como medio de distribución y venta, hacen de esta combinación una fórmula de un millón de dólares.

Software, servicios de traducción de idiomas, "e-books", música, fotos y miles de otros "paquetes de información" que usted puede comercializar por Internet.

Para entender cómo suministrar su información en la forma más rápida y fácil, usted debe estar tecnológicamente "acelerado". Usted y sus colaboradores deben actualizados en temas relacionados a computadoras e Internet. Sino, usted está fuera del juego.

Y lo más importante es que usted no necesita un enorme presupuesto de mercadeo, o una gran inversión inicial. Todo lo que usted necesita es 1) una historia interesante o la especialización o experiencia que la gente quiere, y 2) un plan de mercadeo poderoso.

Tomemos como ejemplo un "e-book" o libro-archivo que se puede distribuir y vender a través de Internet. ¿Cuánto cuesta producirlo? ¿Cuánto cuesta distribuirlo? ¿Cuánto cuesta mercadearlo? La respuesta es muy poco.

Y si la pregunta es ¿sobre qué escribo? Cientos de autores desconocidos han ganado miles y millones de dólares vendiendo su "e-book" usando Internet. La fórmula es simple: identifique un deseo o necesidad primordial del ser humano, encuentre una tecnología para resolver ese deseo o necesidad, y finalmente encuentre la forma de mercadear ese deseo o necesidad.

Veamos el caso de Tony Robbins (programación neuro-lingüística). ¿Por qué el ha sido tan exitoso? El ha identificado un deseo o necesidad primordial (la necesidad por alcanzar el éxito). El aplicó una nueva tecnología (programación neuro-lingüística). El se usó a sí mismo como la historia de ANTES y DESPUES. El usó una nueva forma para mercadearse (Informerciales). Y el resto es historia.

Hay tres habilidades básicas que se necesitan para ser infoempresario:

Investigar y crear una "habilidad especial". ¿Cómo investigar, adquirir, descubrir y organizar sus ideas? ¿Qué usted saber que nosotros no sabemos? Sólo recuerde organizar la información en la forma de la era de la comunicación: fácil de aprender, simple de usar y de resultados rápidos.

Empaquetar la "habilidad especial". ¿Cómo expresar, desplegar, empaquetar y comunicar? Debe encontrar el título adecuado para mercadear su idea. Debe encontrar el diseño y el "paquete" interesante.

Mercadeo de la "habilidad especial". ¿Cómo vender, distribuir, diseminar, promover usted mismo y a su producto? Para mercadear su "info-producto" usted entender la psicología y la naturaleza del ser humano, poder administrar una base de datos de clientes, conocer cómo usar el Internet para el "mercadeo masivo" (diferente a spam).

Finalmente, para poder ser infoempresario debe atreverse a dar el primer paso. El paso que convierte un sueño en una primera acción. Ese paso que convierte esa idea en una empresa. Ese cambio mental es el paso más difícil. Atrévase y sea parte de los miles que se benefician de los frutos de la era de la información y el conocimiento.

10 CONSEJOS PARA ASEGURAR EL ÉXITO DE SU NEGOCIO.



Ser empresario es una tarea ardua, pero existen ciertas pautas básicas que al seguirlas nos acercan un poco más a lograr el éxito en nuestros negocios. He aquí algunos de ellos:

1. **Escuche a su cliente:** conozca en detalle los gustos y preferencias de su cliente en cuanto el tipo de producto que usted vende. Pregúntele que piensa, cómo puede mejorar y trate de satisfacerlo; recuerde que sin clientes, no hay negocio.
2. **Tenga al mejor personal:** la calidad de su personal refleja la calidad de su empresa. Asegúrese no sólo contratar al mejor personal posible (dentro de lo que su presupuesto le permita), sino también pagarle adecuadamente, capacitarlo y motivarlo para que permanezca en su empresa.
3. **Actualícese:** las tendencias y modas cambian, procure mantenerse al tanto de ellas y adapte su negocio y producto a las mismas.
4. **Sígale los pasos de cerca de su competencia:** esto no implica que sea usted un imitador, pero sí que conozca y evalúe cada movimiento de su competidor; qué ofrece, como lo ofrece, qué actividades de marketing le funcionan, que nuevos productos o promociones lanza, quienes son sus clientes. La idea es conocer todos sus puntos fuertes y débiles y establecer una estrategia de cómo hacerle frente a esta competencia.
5. **Renueve su establecimiento:** los letreros desteñidos y las paredes descascarilladas no proyectan la imagen de éxito que usted quieren en su negocio; y de seguro no le darán confianza alguna a su cliente de que su servicio o producto es de calidad. Renueve su local periódicamente, un poco de pintura y limpieza hacen maravillas por la apariencia de su negocio y por ende en la percepción de su cliente.
6. **Planifique:** la improvisación no es un camino para un empresario exitoso; para crecer es absolutamente necesario que usted se tome un tiempo para definir sus objetivos y cómo alcanzarlos.
7. **Asegure su flujo de caja:** pase lo que pase, no permita que su negocio se quede sin dinero. Conocer y tener control del flujo de caja de su empresa es sumamente importante para asegurar su funcionamiento.
8. **Busque alianzas:** como usted, hay muchos empresarios con ganas de crecer; asociarse con otras empresas o empresarios para proyectos específicos (lanzamiento de una promoción, eventos, oferta a nuevos clientes, etc), puede ser una idea que le permita llegar más fácil a nuevos clientes.
9. **Este atento a su entorno:** además de la competencia y los clientes, hay muchos factores externos que pueden influir en el desempeño de su negocio, ejemplo leyes, regulaciones, situación económica del país, etc. trate de estar al tanto en lo que pasa en su país y en su industria, de tal forma que pueda tomar a tiempo acciones para aprovechar una oportunidad o prepararse para una posible amenaza. **Nota:** la lectura diaria del periódico no es una tarea opcional para un empresario que quiere crecer; sino una obligación.
10. **Busque formas más eficientes de hacer negocios:** en la era de la información y la tecnología, cada día emergen nuevas ideas, técnicas y procesos para hacer negocios más eficientemente, procure estar al tanto de ellas y poner en práctica aquellas que apliquen a su negocio.

Cortesía de www.mipymesolutions.com



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

Ahorre y aproveche los beneficios que sólo Cable Onda y su Programa de Beneficios MIPYMES le ofrece.

Reciba entre otros beneficios:

- Descuentos y ofertas especiales en establecimientos afiliados al presentar la tarjeta.
- Invitaciones especiales a actividades y eventos.

Además, su negocio también puede convertirse en empresa afiliada y obtener beneficios adicionales como:

- Promoción de su negocio a través de la publicidad del Programa.
- Acceso a una nueva cartera de clientes.

Para mayor información sobre el programa, visite la sección empresarial de nuestra página www.cableonda.com o escriba a mipymes@cableonda.com.



390-7777

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.