

¿Sabe por qué pierde clientela?

La mayoría de las empresas de lavandería y tintorería no analiza verdaderamente si los servicios que vende son los adecuados.

No existe ninguna empresa en ningún segmento de mercado que tenga asegurada su subsistencia si no es capaz de transmitir valor al cliente hoy y en el futuro.

La oferta de servicios que haya podido ser exitosa hasta ahora necesita ser revisada, ampliada y optimizarla de acuerdo con el estado actual de la tecnología. Esto es lo que espera el cliente, que cubramos todas sus necesidades en cuanto a mantenimiento de textiles, y esto es lo que deberemos ofrecer si queremos seguir mereciendo la confianza de nuestros clientes.

Preguntarse periódicamente si el servicio y la forma de llegar al cliente son los correctos, analizar también el proceso de venta, atreverse a cuestionar aspectos básicos y apostar por la innovación son tan solo una parte de la receta que nos conducirá al éxito.

Hoy se hace indispensable realizar un exhaustivo examen de la cartera de clientes, sus volúmenes, rentabilidades, potencial, plantearse cuáles son las fortalezas que nos permite captar clientes y las debilidades por las que los perdemos. No hacerse estos planteamientos es un lujo que en estas circunstancias actuales las lavanderías y tintorerías no pueden permitirse.

La captación de nuevos clientes tiene que estar basada en una oferta adecuada que cubra sus necesidades, que el cliente descubra los beneficios implícitos de nuestro servicio. Esta es la clave del éxito.



Valentí Casas