



NOMBRE: _____

CAPTACION Y RETENCION DE CLIENTES EN EL BLOQUE CANALES

- Si tienes un producto muy específico y quieres hablar con personas que viven en una región en particular, que pueden ser tus futuros clientes, utiliza el filtro "Las personas que viven en este lugar".
- Si tu proyecto incluye turismo vivencial, por ejemplo, una posada o albergue, puedes seleccionar "Las personas que visitan este lugar" para que conozcan tu posada y hagan una reservación.
- También puedes usar *marketplace* para comprar y vender artículos con personas de tu comunidad.

PARA LA CAPTACION DE CLIENTES

- **Adquisición:** La preocupación principal es atraer el mayor número de personas a la página web.
- **Activación de clientes:** Emplear estrategias para que el cliente pueda interactuar. Por ejemplo, brindar descargas de *e-books*, dar pruebas gratuitas de *software*, ofrecer alternativas de inscripciones para recibir información semanal, entre otras.

Asimismo, es importante pensar cómo retener o fidelizar a los clientes que has logrado conseguir durante la captación, porque conseguir clientes nuevos es más costoso que conservarlos.



PARA LA RETENCIONCION DE CLIENTES SOLO FUNCINARA SI CUMPLES CON TODAS LA PROMESAS QUE HICISTE DURANTE LA CAPTACION

Algunas estrategias de fidelización en el canal físico pueden ser:

- Comunicarse con los clientes para ver si están satisfechos con el producto o el servicio que se les brindó.
- Comunicarse con el cliente para hacerle conocer que se cuenta con otros productos relacionados a su interés.
- Enviarle comunicaciones periódicas con ofertas.

Algunas estrategias de fidelización en el canal web pueden ser:

- Envío de comunicaciones de bienvenida, llamadas telefónicas agradeciendo su interés, consejos sencillos sobre cómo aprovechar mejor el producto.
- Premiación por la repetición de visitas y/o de compras.
- Concursos, seminarios web (*webinars*), eventos de interés relacionados al producto.

Luego de la lectura que has realizado, elabora un mapa mental referido a la captación y otro referido a la retención de clientes.



Escribe o graba en un audio la respuesta a la siguiente pregunta:

¿Para qué crees que te sirve lo que has aprendido? ¿Por qué?