

¿Qué es lo que realmente quieren los clientes?

El cliente del siglo XXI es más listo, más demandante, más apresurado, más violento cuando las cosas no son como esperaba, busca siempre la mejor opción para sí mismo y espera que todo suceda en ese instante.

Con estas presuposiciones en mente, aquí está una lista de 12.5 cosas que los clientes quieren y esperan a la hora de adquirir un producto o un servicio. El saberlas le puede dar una ventaja definitiva sobre la competencia, si es que usted las cumple, y eso, cumplirlas, lo puede llevar a la práctica mañana mismo y empezar a construir lealtad inmediatamente con sus clientes.

Yo, el cliente, quiero...

1. **La verdad.**
2. **Rapidez** (contácteme rápido, venga rápido, entregue rápido, arréglole rápido)
3. **El problema completo** o la solución completa: ayude a resolver y dar solución completa a los problemas no solamente a la parte que le corresponde. Vaya más allá de “hice mi parte”.
4. **Que me escuche.**
5. **Dígame que todo estará bien**, hágame sentir seguro de lo que compré.
6. **No sorpresas** - - déme las malas noticias por adelantado.
7. **Sin excusas.** Haga lo que prometió, como lo prometió y cuando lo prometió.
8. **Acuerdos amistosos** (NUNCA discuta).
9. **No me gusta escuchar “NO”** o que me reciten las reglas del libro de políticas y procedimientos.
10. **Hágame reír** – o por lo menos sonreír.
11. **Que me hagan sentir especial.**
12. **Muéstreme que le importo.**
- 12.5 **Sorpréndame** de una manera placentera.