

Están **Familiarizados** con productos y servicios

Preguntan **menos**

Cometen **menos errores**

Ajustan su conducta para **simplificar relaciones** con el proveedor

Tienden a **comprar mas** con el paso del tiempo

Son **menos sensibles** al precio

Son **prescriptores**

Son mas **rentables**

Objetivo mantener **clientes fieles**

Debemos de **orientarnos** a la **eliminación** de las **deserciones** de los clientes

corazones y mentes

Comprometer a **toda** la empresa

Defender las **relaciones** con los clientes

una estructura es tan frágil como su eslabón mas débil

Un **estrecho alineamiento** organizacional

Hacer del **aprendizaje** una **prioridad**

Como una planta, si no se riega, muere

Actualizar y **mantener** las bases de datos y los archivos

4 - Coordinar capacidades

producto  
servicio

Excelencia

de forma **continua**

Ser los **primeros**

Aprender e **innovar**

¿Como?

Incrementamos los **costes** del cambio a nuestros clientes

Mejoras precios  
Ofertas especiales  
Puntos "descuento"  
...

Económicos

Información "privilegiada"  
Facilidades en transacciones  
...

Sistémicos

Militancia en clubes exclusivos  
...

Sociales

Diversos modelos

Fidelización

**Barrera** de entrada a la competencia

Lograr que el cliente se **familiarice** con nuestro sistema de **fidelización**

3 - Estrechar relaciones

**CONSTRUIR RELACIONES DURADERAS**

