



**ByJ**CONSULTING

**Un buen Balance de Servicio  
para fidelizar a clientes  
y para vender más**

## Todos tenemos identificados a nuestros principales clientes.

Pero, ¿seguro que son ellos conscientes de todo lo que hemos hecho por ellos y de lo que han conseguido con nuestra colaboración?

### El Balance de Servicio ha de ser:

- ✓ Una reunión **periódica** (cada año, cada 6 meses...) a **iniciativa** de nosotros como proveedor
- ✓ Tiene la **finalidad de hacer un balance** de nuestra colaboración con el cliente, de hacerles ver lo que hemos hecho por ellos, lo que han conseguido con nuestro apoyo, y de verificar su nivel de satisfacción (o de insatisfacción) y de identificar posibles nuevas áreas de colaboración.
- ✓ Tiene que ser realizada con el **MAN** del cliente: la persona clave que tiene el dinero (Money), el poder (Authority) y la necesidad (Need). A menudo el MAN no es consciente de todo lo que hacemos por su empresa (ya que hay muchos otros interlocutores de la empresa) y es importante poner en valor nuestra actividad y nuestros logros con él / ella.



Al ser a iniciativa nuestra como proveedor, el Balance de Servicio debe tener un **esquema claro**:

- Introducción con los recursos que hemos invertido desde nuestra Empresa y desde nuestros partners (por ejemplo, por un distribuidor, si lo hubiese)
- Evolución de compras y de otros indicadores (sobre todo, si nos hemos marcado algunos objetivos bien cuantitativos o bien cualitativos)
- Incluir las principales acciones realizadas en el periodo: incluyendo acciones técnicas, comerciales, administrativas, logísticas...
- Acordar objetivos para el próximo periodo e indagar otras oportunidades de colaboración.

**Esta reunión nos da pie a:**

- Confirmar el nivel de satisfacción de nuestro cliente (en una acción a iniciativa nuestra). Confirmamos que realmente el cliente es importante para nosotros
- Identificar vías de mejora, posibles riesgos no identificados hasta la fecha e indagar nuevas posibilidades de colaboración (más venta)

Por supuesto es una acción que:

- Debemos hacerla con todos los clientes, a partir de un determinado nivel de facturación o con otro criterio). No podemos hacerla sólo con los clientes más afines, sino con todos (a partir de un cierto nivel)
- El disponer de un CRM que nos ayude a disponer de toda la información de las actividades... con el cliente es una muy buena ayuda
- Podemos crear sistemas que nos ayuden a tener la información / datos / presentación para hacer esta reunión de balance, y para invertir nuestro tiempo en acciones con el cliente y no en preparar dichas reuniones.

**¿Realmente las hacemos?, ¿veis una buena práctica en ello?, ¿qué otras consideraciones creéis son importantes para realizarlas?**

Más en ByJ!!!

**#ventas #procesos #crecimientoenventas #clientes @byjconsulting**

**ByJCONSULTING**  
*impulsamos tu negocio*

Más información en:  
[www.byjconsulting.com](http://www.byjconsulting.com)