

SER PROFESIONAL ES QUE HABLEN BIEN DE TI

LOS CLIENTES QUE DECIDEN CONFIAR EN UN PROFESIONAL GRACIAS A LA RECOMENDACIÓN DE FAMILIARES Y AMIGOS ASCIENDEN AL:

65%

UN PRESUPUESTO CLARO Y BIEN ESPECIFICADO ES, JUNTO CON LA CONFIANZA, EL FACTOR MÁS IMPORTANTE PARA EL:

72%

! RECUERDA

Casi un 30% de los proyectos de reforma que se valoran en un momento dado acaban por ser desestimados, y un 45% de los que se ejecutan se retrasan más de 3 meses. ¿El principal motivo? La falta de confianza. De hecho, el 69% de los consumidores considera la confianza que genera el profesional el factor clave para la toma de decisión a la hora de contratar sus servicios. El presupuesto (presentación, celeridad, explicación, etc...) es una palanca decisiva en el conjunto de acciones que generan esta confianza.

CONTÁCTANOS

-  www.andimac.org
-  administrador@andimac.org
-  <https://twitter.com/andimac>
-  <https://www.facebook.com/andimacreforma/>
-  <https://www.linkedin.com/company/andimac/>

andimac

Consulta todos los
Consejos Pro
publicados pinchando
en el código QR



CONSEJOS PRO

106

¿CÓMO MEJORAR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN OBRAS DE REFORMA?

EL PROFESIONAL AL
SERVICIO DEL CLIENTE

 **terrapilar**
MATERIALES PARA CREAR

¿CÓMO MEJORAR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE?

1. GENERA CONFIANZA EN CLIENTES ACTUALES Y POTENCIALES

Se trata de un concepto algo abstracto, pero el 69% de los consumidores considera la confianza que genera el profesional el factor clave para la toma de decisión a la hora de contratar sus servicios. Y, ¿de qué depende la confianza? De varios factores, en el que el presupuesto (presentación, celeridad, explicación, etc...) es una palanca decisiva en el conjunto de acciones que generan esta confianza. En una encuesta realizada entre profesionales, la confianza que generan en sus clientes es también la principal asignatura pendiente.

¿Sabes que hasta el 65% de los clientes contactan a un profesional por recomendación de familiares y amigos? Un cliente satisfecho supone muchos nuevos potenciales trabajos, por eso, ¡trabaja siempre en la mejora de la experiencia de cliente!

2. FACILITA UN PRESUPUESTO Y FACTURA CLAROS

Un presupuesto bien especificado es, junto con la confianza, un vector muy importante para el 72% de los clientes. La rapidez en la obtención de un presupuesto, que éste sea claro y esté perfectamente justificado y desglosado por partidas, es el segundo factor más valorado por los clientes a la hora de escoger un profesional u otro para la reforma de su vivienda.

3. OFRECE GARANTÍAS SOBRE TU TRABAJO

Tus trabajos previos son los que mejor hablan de tí, ¡no dudes en mostrarlos! Lo ideal es tener una web o decir a tus potenciales clientes dónde pueden encontrarte en redes sociales, así podrán comprobar la calidad de tus servicios y si realmente lo que ofreces (en cuanto a materiales, acabados, etc), se ajusta a sus necesidades. En este sentido, es importante también dejar claro (y a ser posible, por escrito) la gama de los materiales a utilizar, así evitarás posibles reclamaciones.

Por otro lado, debes dejar claro en todo momento que cuentas con el correspondiente seguro y los permisos para realizar esa reforma, de esa manera el cliente se quedará tranquilo para el caso de que se produzca algún daño en la vivienda o accidente.

ESTOS SON LOS FACTORES QUE LOS CLIENTES VALORAN MÁS

4. FACILITA EL TRATO CERCANO

Quizás el trato cercano, en estos momentos de Covid19, no tenga por qué traducirse necesariamente en trato físico desde la primera toma de contacto, pero sí es importante que el cliente tenga claras distintas vías para localizarte... y que obtenga respuesta, claro. Ya sea por redes sociales, teléfono o whatsapp, hoy en día son muchas las opciones para no perder ni un posible cliente.



5. CLARA PLANIFICACIÓN DE OBRA

A nadie le gusta encontrarse con la sorpresa de esperar dos semanas de obras... y que se terminen alargando a más de un mes. Por eso, debes hacer una correcta planificación y estimación del tiempo de la obra, analizando varios factores: metros cuadrados, tipo de obra... también es importante avisar sobre posibles complicaciones o situaciones que puedan surgir sobre la marcha (por ejemplo, rotura de tuberías, estructuras que necesiten ser reforzadas...). Antes de que empiecen los trabajos, el cliente debe quedar avisado de todos estos factores, agradecerá la claridad.

6. PRECIO

En contra de lo que pueda parecer, una vez el cliente tiene tomada la decisión de hacer una obra el precio no es el factor más decisivo a la hora de contratar los servicios de un profesional. Es crítico, pero defendido correctamente en todas las circunstancias existe un margen para poner en valor el saber hacer, la cualificación, rigor y garantías. Por esto es tan importante haber desarrollado con anterioridad a la presentación del presupuesto puntos de confianza con el cliente. Si nuestra propuesta no se adapta a su presupuesto, y hay margen, intentaremos darle opciones, hacer cambios en el plan inicial de reforma de acuerdo siempre a sus intereses. En ese caso, debemos justificar bien por qué un precio era más elevado pero puede reducirse, de forma que no sea un obstáculo para contratarte.