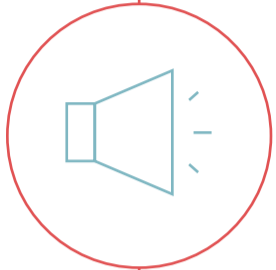


## 10 TENDENCIAS EN FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

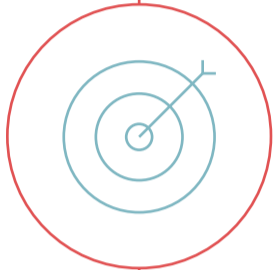
El mundo evoluciona muy deprisa, al igual que las estrategias en fidelización de clientes. La forma que tienen las empresas de relacionarse con sus clientes cambia constantemente, porque los clientes así lo solicitan.

### ¿Cómo logramos fidelizarles?



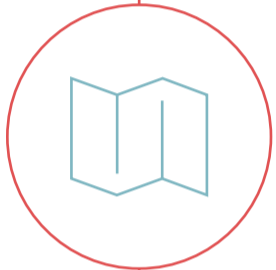
#### Omnicanalidad:

ofrecer un servicio de calidad e integrar la atención al cliente en todos los puntos de contacto, independientemente del canal por el cual sea atendido.



#### Customer Centric:

poner a los mejores clientes como centro de toda la actividad de marketing.



#### Customer Journey:

conocer el camino que sigue un cliente en cualquier proceso de venta.



#### Social Media Feedback:

recoger, ordenar y analizar la información que los clientes nos facilitan en las redes sociales y herramientas 2.0.



#### Microsegmentación:

aprovechar las ventajas de llegar a un público de calidad, más selecto, susceptible de convertirse en promotor de nuestra empresa.

Geolocalización

Comportamiento

Actitud y preferencias

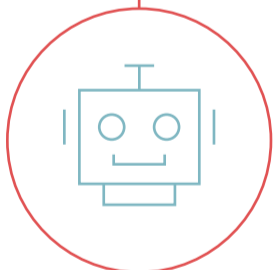


Mensajes personalizados



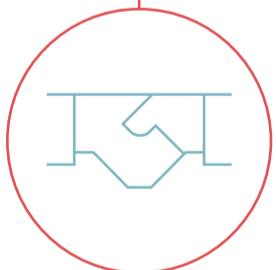
#### Movilidad:

enviar comunicaciones segmentadas con contenidos personalizados que aportan valor y que llegan a las manos de los usuarios justo cuando y donde las necesitan; y todo con un solo clic.



#### Automatización:

realizar acciones de marketing de forma automatizada a través de herramientas de software para conseguir más eficiencia, mejores resultados y un mayor control y seguimiento sobre los mismos.



#### Crowdsourcing:

permitir que los clientes participen en la definición de programas de fidelización, creando un vínculo importante.

Colaboración

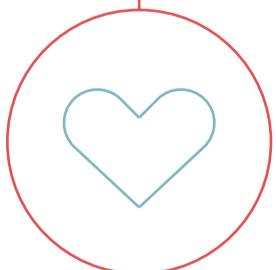
Externalizar tareas

Co-crear



#### Gamificación:

emplear mecánicas de juego en entornos y aplicaciones no lúdicas con el fin de potenciar la motivación, el esfuerzo y la fidelización.



#### Compartir valores:

los consumidores eligen una marca u otra según vean que sus valores están representados, lo cual favorecen la vinculación del cliente con la marca.

