

# 5 tips para anticiparse a las necesidades de tus clientes

Anticiparse a las necesidades del cliente implica adoptar una estrategia de negocio que se focaliza en crear soluciones personalizadas para lograr una óptima experiencia de los clientes. ¿Por qué es importante? El 79% de los clientes en México, dicen que basan sus decisiones de compra en si una empresa ofrece o no una buena experiencia al cliente, mientras que el 80% seguirá comprando en otro lugar después de malas experiencias, una cifra que se mantiene constante año tras año<sup>1</sup>.

## ¿Cómo anticiparse a las necesidades del cliente?

Anticiparse a las necesidades del cliente es un proceso de mejora continua, que debe ser observado y adaptado a medida que evolucionan los deseos y desafíos de tu audiencia. Con eso en mente, enumeramos cinco pasos para que tu empresa lo pueda lograr:

1) **Crea un embudo de ventas:** Un embudo de ventas es una representación visual de los pasos que toma un cliente potencial desde que descubre la marca hasta que compra los productos o servicios. Diseñarlo permite anticiparse a las necesidades del cliente en cada etapa, ofreciendo soluciones relevantes en el momento adecuado.

2) **Realiza encuestas de satisfacción:** A veces, la mejor manera de anticiparse a las necesidades del cliente es preguntar. Las encuestas de satisfacción son una excelente manera de conocer las preferencias y opiniones de la audiencia de primera mano

3) **Ofrece soporte omnicanal:** El cliente debe ser atendido de igual forma sin importar el canal de comunicación que eligió para hablar con la empresa. Y para que esta experiencia sea útil es fundamental que exista coherencia entre las plataformas y los canales.

Tengamos en consideración la diferencia entre los términos omnicanal y multicanal, que no son lo mismo. Multicanal se refiere a la posibilidad de que el cliente se contacte con una empresa a través de múltiples canales, pero estos no tienen relación entre sí. A diferencia, la estrategia omnicanal ofrece al cliente que todos los canales de comunicación estén integrados sin importar el canal de preferencia o dispositivo, logrando así una experiencia personalizada.

4) **Identifica tendencias basadas en datos:** Anticiparse a las necesidades del cliente no puede ser un proceso basado en conjeturas. Necesitas datos concretos para tomar decisiones estratégicas y asignar los recursos disponibles de forma inteligente.

Para eso, es necesaria una herramienta que recopile, almacene y procese esta información de manera unificada. Esto te permitirá identificar hábitos de consumo, patrones de comportamiento y tendencias para los próximos meses.

5) **Optimiza el entorno de trabajo de tus equipos:** Optimizar el entorno de trabajo de tus equipos, fomentar el uso de recursos integrados y la colaboración entre profesionales puede ser un paso importante para satisfacer las necesidades de los clientes en todo momento.

En conclusión, a todas las compañías les gustaría que los clientes hagan consultas solo por WhatsApp, solo por e-mail o sólo a través de las redes. Pero esto ya no es la realidad. Para poder anticiparse a sus necesidades, se necesita brindar una atención al cliente omnicanal. El mundo digital ofrece a cada potencial adquirente de un servicio o un producto, decenas de puertas para llegar a nuestra organización. Por ello, es clave que las empresas inviertan en la tecnología necesaria para poder atenderlas de forma rápida, conectada y eficiente.