



A C A D E M Y
F O R E Y E C A R E
E X C E L L E N C E .

CIBA  VISION.

Cómo aumentar la fidelidad de los clientes

**No es suficiente atender bien a
un cliente!**

**Tenemos que EMOCIONARLO
para conseguir su fidelidad**

El objetivo...

Conseguir emocionar a nuestro
cliente, fidelizarlo e incrementar su
rentabilidad

Índice

Primeras impresiones

Los colaboradores

Informa de las lentes de contacto

Exámenes clínicos

Quejas

Primeras impresiones

Primeras impresiones

¿Qué imagen damos a nuestros clientes?

Los clientes lo perciben a través de:

Llamadas telefónicas (Atención telefónica)

Nuestros colaboradores (son nuestra imagen)

Atención al cliente

Llamadas telefónicas

Contestar en los 4 primeros tonos

A partir del 4^o tono el tiempo de espera percibido por el cliente se multiplica x 2!

Saber cuáles son las preguntas más comunes para poder ofrecer una respuesta rápida

Sonreír antes de contestar!

Y continuar sonriendo después!

Son algunas de las claves para ofrecer una buena imagen a través del teléfono

Por qué una llamada de teléfono no atrae a nuevos clientes?

- Los colaboradores perciben las llamadas de teléfono como una interrupción en su trabajo y esa sensación es transmitida al cliente
- La atención telefónica es una oportunidad de dar una buena impresión pero pueden también dar el efecto contrario si no se cuidan los detalles
- La duración de la llamada es importante. El cliente no debe percibir que la llamada ha finalizado demasiado rápido

Nuestros colaboradores son nuestra imagen

Los colaboradores serán el espejo de aquello que
quieres transmitir...

Nuestros colaboradores son nuestra imagen

Estilo

¿Qué estilo tienen y a quién enfocas tus productos?

Apariencia

Limpio y ordenado

Encanto

El cliente se tiene que “enamorar”

Atención al cliente

Levantarnos de nuestro asiento para recibir al cliente mejora nuestra imagen

Saludar al cliente como si fuera un huésped en nuestra casa

El lenguaje corporal es más expresivo que nuestras palabras

Sonreír

Atención al cliente

No realices prejuicios!

Dirígete a tu cliente con un tono agradable

La empatía es muy importante

Escucha de una forma activa

Déjale hablar, haz preguntas abiertas para identificar la mejor solución

Los colaboradores

Todos debemos trabajar en la misma dirección

La información y la educación a todos los trabajadores sobre “cómo se trabaja” es esencial para formar un buen equipo

Conocimiento acerca de lentes de contacto

La estética de tu equipo tiene que ser homogénea

Todos debemos trabajar en la misma dirección

¿Todos los colaboradores en la óptica se han hecho un examen optométrico en tu centro?

Si lo has experimentado es más fácil explicarlo...

¿Todos los colaboradores han probado las lentes de contacto?

Nunca critiques a un colaborador delante de un cliente

Informa de las lentes de contacto

¿Cual es la situación inicial? ...

... (solamente) vendemos aquello por lo que nos preguntan?

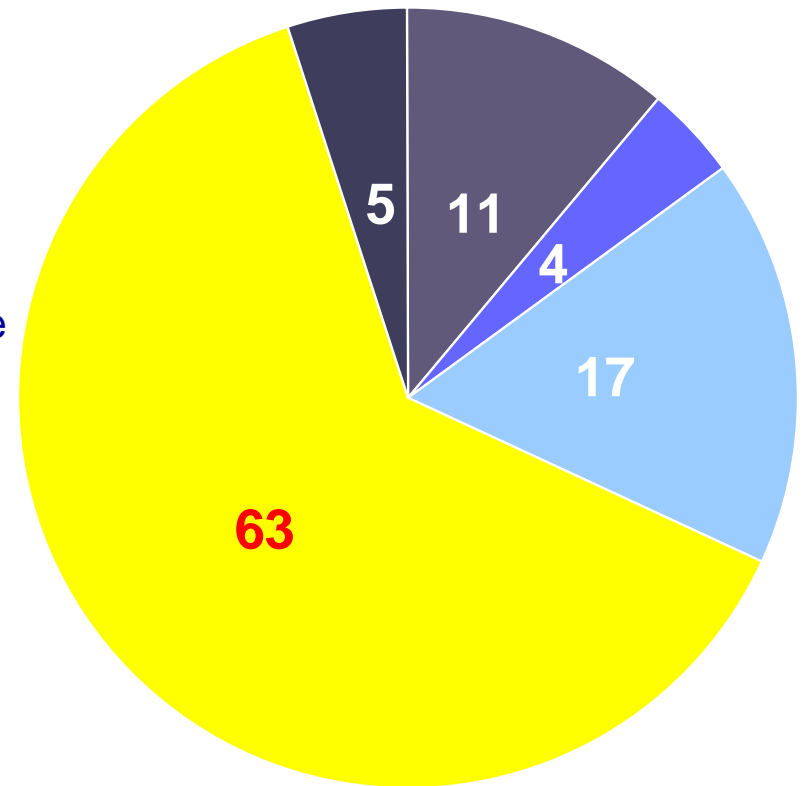
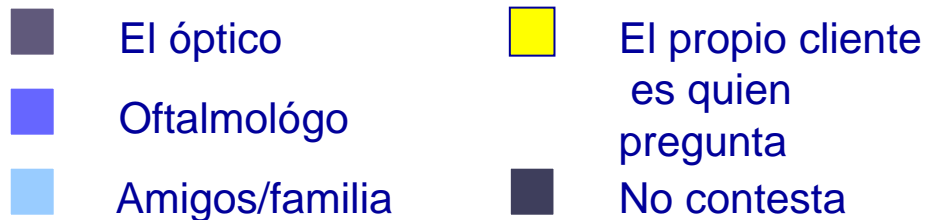
... (solamente) informamos de las lentes de contacto cuando lo vemos oportuno?...

¿Cuál es la situación inicial? ...

...siempre tengo una visión general de las necesidades visuales del cliente e informamos acerca de las lentes de contacto y de las gafas?

Quién recomienda al cliente las lentes de contacto?

La media



Informa de las lentes de contacto

<p>Los colaboradores no tienen los suficientes conocimientos para informar de las lentes de contacto</p>	<p>”Sólo hablo de lentes de contacto cuando tengo tiempo”</p>			<p>”Estoy muy ocupado con la venta de gafas”</p>
<p>Nunca o rara vez se anuncian las lentes de contacto en los puntos de venta</p>		<p>”Si los clientes están interesados preguntan por las lentes de contacto”</p>		<p>Tenemos los materiales publicitarios en el almacén de la óptica</p>

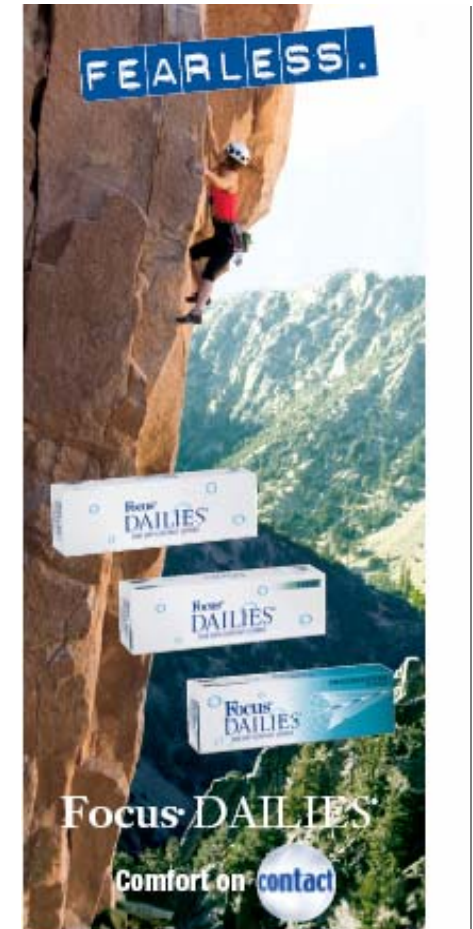
Informa de las lentes de contacto

					Hablar siempre de las lentes de contacto					
	Formular las preguntas correctas				Últimos materiales publicitarios en el punto de venta		Informar siempre al usuario de las últimas novedades en lentes de contacto			
	Adaptar las LC mientras escogen la montura				Todo el personal puede hablar de las LC		Dar siempre folletos publicitarios de LC al cliente			
	Acciones publicitarias con LC				Hablar de las LC con todos los clientes	Precio final				

Adapta a tu cliente lentes de contacto mientras éste se prueba las monturas

“Prueba estas lentes de contacto, así podrás ver cómo te quedan las monturas que te estás probando”

- Introduces a los usuarios en las lentes de contacto de una manera fácil y rápida
- Rompes el mito de que las lentes de contacto son incómodas





Gafas



Model 1481: (1.855,-) 155,- pr. md.

Gafas de sol



Lentes de contacto





*“Tienes dos orejas y una boca.
Si escuchas el doble de lo que
hablas conseguirás tus
objetivos.”*



Si lo hacemos bien, nuestros clientes harán el resto del trabajo



Cuando ofrezcas una solución, ofrece diferentes opciones

- Lentes de contacto y Gafas
- Ofrece 3 niveles: Básico, Bueno y Excelente
- Monovisión o lentes de visión simultánea
- ...

Oriéntalos!

- Explícale todos los beneficios que ese producto tiene para él
- Explícale los beneficios de una forma que lo pueda entender
- Háblale sólo de aquellos beneficios que se ajustan a sus necesidades

Infórmale del servicio post-venta

-“No dudes en llamar para preguntar si tienen alguna pregunta!” (Nunca digas: “...algún problema”)

Realiza una llamada de seguimiento a los nuevos clientes (a los dos días) para averiguar si estan satisfechos con la compra que hicieron

Infórmale del servicio post-venta

Entrega tarjetas de visita a todos tus colaboradores para que las entreguen a los clientes antes de que abandonen el centro

De esta manera tu cliente puede preguntar por la persona que le atendió la última vez

Exámenes clínicos

¿Cómo puede alguien tener miedo a ir a la óptica?

El cliente está muy sensibilizado con sus ojos y con su salud ocular

El óptico, en función de qué test realice, puede invadir la zona de comodidad del cliente

¿Cómo puede alguien tener miedo a ir a la óptica?

Tiene miedo de dar una respuesta incorrecta y que luego tenga repercusiones en su salud ocular

Se puede inquietar por si el óptico le encuentra “algo” en los ojos

Miedoso a la hora de probar lentes de contacto

El cliente debe sentirse informado

Antes de cada examen, explica de una forma breve qué vas a hacer (y por qué)

Infórmale de los hallazgos

Explícale lo que significa y cómo le afecta

Usa términos que entienda



Gestión de las quejas

Las quejas

Escucha con atención

No interrumpas

No te lo tomes como algo personal

Discúlpate por las molestias ocasionadas

Entiende e identifica el problema (real)

Identifica las causas

Y a resolverlo!

Resumen

Piensa acerca de las impresiones que tienen tus clientes cuando salen de tu establecimiento y qué imagen quieres transmitir

Mantente informado de las innovaciones en el mercado

Escucha

Sonrie



GRACIAS