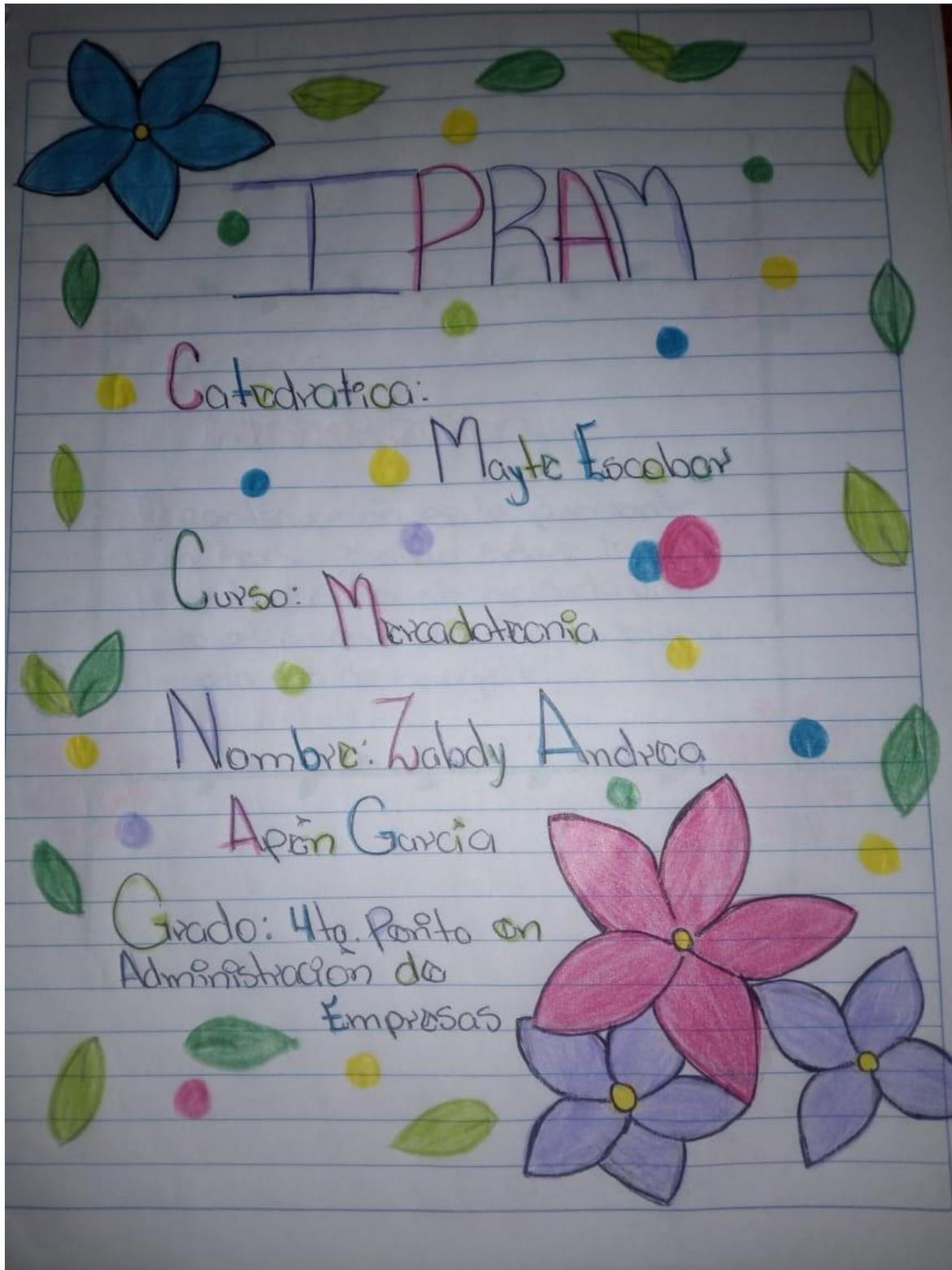
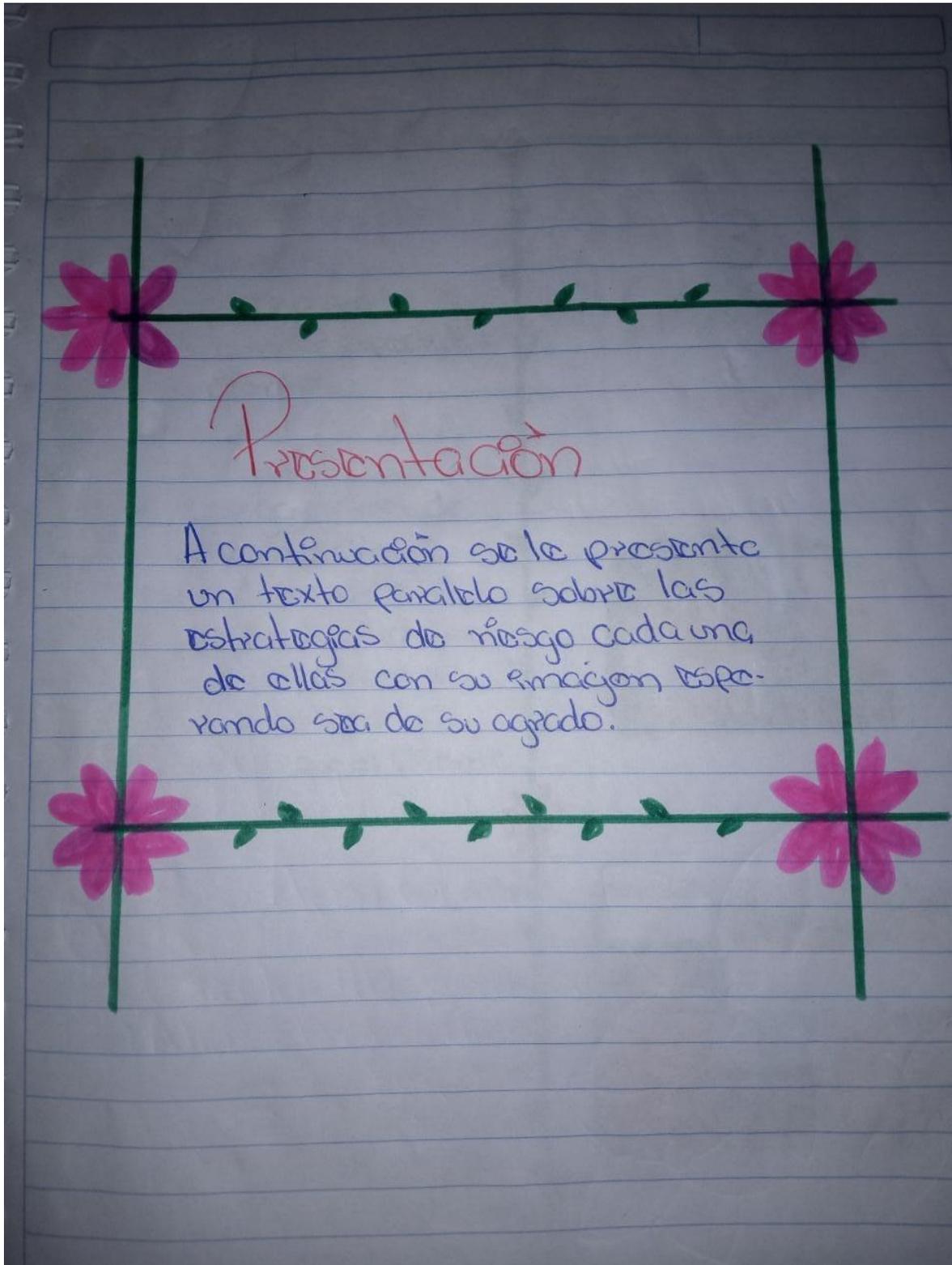


Zabdy Andrea Apén García 4to. Admón.



Zabby Andrea Apén García 4to. Admón.



## Estrategias de Promoción

- Ofrecer garantías de desempeño.  
Es la capacidad que se tiene para cumplir expectativas de los clientes.



- Otorgar garantías de devolución del dinero (reparar el servicio).  
Se puede devolver el dinero si en caso el producto no funciona o no tiene las expectativas que el cliente desea.



- Permitir que los clientes potenciales vean una presentación anticipada del servicio a través de folletos, sitios web y videos.  
Es fundamental que los clientes puedan ver el servicio antes de, a través de diferentes formas y poder facilitarle un poco más.



Zabdy Andrea Apén García 4to. Admón.

- Animam a los clientes potenciales a visitar las instalaciones de servicio antes de la compra.  
Se promuebe a los clientes para convencerlos de la compra llamandolos a visitar el centro de venta.
- Instituyen procedimientos de seguridad visibles.  
Aseguran de que el servicio o producto tenga la seguridad suficiente para sus expectativas y las del cliente.
- Capacitan a los miembros del personal para que sean respetuosas y muestren empatía al tratar con los clientes.  
Los empleados reciben cierto tipo de indicaciones para el trato hacia los clientes y que el servicio pueda ser de total satisfacción.



Zabdy Andrea Apén García 4to. Admón.

• Proporcionan acceso las 24 horas del día de la semana a través de una línea telefónica gratuita de un centro de servicios al cliente o un sitio web informativo.

Se espera darle un servicio al cliente de un 100% presentándole atención las 24 hrs del día poniendo a su disposición a través de un Callcenter o un sitio web.



• Transmitten mensajes automatizados a un telefono celular designado sobre problemas previstos (por ejemplo, una linea aerea que mantiene a los clientes actualizados sobre el retraso de los vuelos). Mantienen informado a los clientes de cualquier imprevisto que pueda surgir a la hora de darles un servicio, previendo cualquier situación que pueda suceder y tener la solución adecuada al cliente.



Zabby Andrea Apén García 4to. Admón.

• Permiten que los clientes tengan acceso a información en línea sobre el retraso o la situación de un pedido o procedimiento. Facilitan el acceso al cliente por medio de un sitio web o en línea para mantener una mejor comunicación darle un mejor servicio en cuanto así lo requiera.

An illustration on a blue background showing two computer monitors. From the left monitor, a hand reaches out holding a white card with a red stripe. From the right monitor, a hand reaches out holding a white shopping bag. The two hands are positioned as if they are exchanging the card and the bag.

Zabdy Andrea Apén García 4to. Admón.

