



# COSAS

que debes estar haciendo  
para que tu negocio crezca

**PLINK**

Una iniciativa Bancolombia 

El éxito del crecimiento de su negocio consiste en hacer la tarea y tener la resistencia para llevarla a cabo siempre.

Seamos sinceros. Es difícil escalar un negocio, sobre todo si es pequeño y nuevo. Se requiere un esfuerzo considerable. Al principio, significa hacer de todo: es ser el de ventas y marketing al mismo tiempo.

Significa entender los impuestos y el cumplimiento corporativo y ¡encima de todo tratar de tener una presencia fuerte en redes! Implica tener que interactuar con los clientes diariamente. Y mucho más. Al final del día, te pasa factura.

Si está luchando para hacer crecer su negocio, hay luz al final del túnel. Claro, es difícil.

### **Según la revista Dinero\*, en 2019:**

- Un 54% de los 800 negocios encuestados en Costa Rica, Panamá, Colombia y Ecuador, señalan que su principal reto en 2019 es la competencia global y local.

- De los negocios encuestados: 52% dijo que usa la nube y 38% que es esencial para las operaciones de su empresa. **El 65% señaló que utiliza algún tipo de tecnología móvil integrada y de recabación de datos.**
- El uso de las redes sociales continúa en crecimiento. El 68% de empresas afirmaron que ahora las usan en sus negocios.

Generar nuevos negocios al aumentar tu base de clientes es importante para el éxito del negocio. Sin embargo, a veces puede ser muy desafiante.

A photograph of a man and a woman, likely bakery staff, wearing aprons and looking at a laptop together. They are in a bakery setting with bread on a tray in the foreground and a chalkboard sign that says 'Open' nearby. The image is partially obscured by a dark blue overlay on the left side where the text is located.

**Aquí hay algunos consejos prácticos para ayudarlo a aumentar su base de clientes:**

## ¿Qué hacer?

### 1. Conocer a tus clientes

Entender las necesidades de los clientes y desarrollar productos y servicios que satisfagan esas necesidades es el camino. Puede comprenderlos mejor personalizando los servicios y animándolos a que le hagan comentarios.

### 2. Ofrecer un excelente servicio al cliente

Asegúrate de que el servicio al cliente sea excepcional y haz un esfuerzo adicional cuando puedas. Tus clientes no solo

## ¿Cómo hacerlo?

¿Crees que conoces a tus clientes?

Sabes:

- Su edad.
- Género.
- De dónde provienen.
- Los que compran más.

Si no tienes estos datos, es hora de empezar a recabarlos.

Busca oportunidades para comunicarte con los clientes.

Documenta las interacciones para futuras investigaciones y

\*Según la encuesta anual de Brother International Corporation.

## ¿Qué hacer?

recordarán un gran servicio, sino que también tendrán más probabilidades de recomendárselo a otras personas.

### **3. Fomentar una buena relación con los clientes existentes y buscar nuevas oportunidades de atraerlos**

Establece estrategias para nutrir a los clientes existentes, por ejemplo mantenerse en contacto con ellos a través de un boletín electrónico o informarles acerca de eventos promocionales con anticipación. Al mismo tiempo, busca oportunidades para

## ¿Cómo hacerlo?

desarrollo. Mantener un registro de las interacciones con los clientes ayuda a analizar las brechas en el servicio, si las hubiera, y mejorar los niveles de servicio mediante intervenciones personalizadas con ellos.

Enfocarse en ayudar en lugar de la venta dura es lo que mejor puedes hacer. Explica las características y beneficios de tu producto o servicio. Conoce qué días van más a buscarte o qué días van menos para ofrecer una atención al cliente superior. Concéntrate en educar al cliente para ayudarlo a

## ¿Qué hacer?

obtener más trabajo y construir su base de clientes. Asegúrate de encontrar el equilibrio adecuado entre la atención de los clientes y la búsqueda de nuevos.

### **4. Identificar nuevas oportunidades**

Analiza nuevas oportunidades en tu negocio al comprender mejor su demografía.

## ¿Cómo hacerlo?

tomar la decisión correcta.

Ten en conocimiento más profundo posible. Desde los canales de distribución hasta los competidores directos, e incluso un análisis de mercados extranjeros y otras industrias potenciales. Es probable que haya docenas de nuevas oportunidades que puedas buscar de inmediato con la cantidad adecuada de análisis.

\*Según la encuesta anual de Brother International Corporation.

## ¿Qué hacer?

### 5. Organizar eventos

Organizar tu propio evento puede ser una excelente manera de conocer a sus clientes y establecer relaciones. Invita a algunos de los mejores clientes existentes y anímalos a que traigan a sus amigos.

### 6. Utilizar un sistema de gestión de clientes

El seguimiento manual de las transacciones es difícil. Nadie quiere hacer eso. Se vuelve demasiado engorroso a medida que el negocio crece. Si deseas escalar

## ¿Cómo hacerlo?

¿Te imaginas saber que después de comprar en tu negocio el cliente siempre se toma un café o compra un libro en uno de los negocios aledaños?

Tener este conocimiento y aliarse con otros negocios te permitirá hacer crecer las ventas propias y posicionarse en la mente del cliente que ya tienes identificado.

Con un sistema como Plink, gratis (básico o intermedio dependiendo si tienes la adquirencia con al menos una franquicia: Visa® – Mastercard® – American Express®)

## ¿Qué hacer?

rápidamente, utiliza un sistema de gestión de clientes.

Hay mucho de donde escoger. Pero, realmente depende de su línea de trabajo. Por supuesto, el software con el que factura le puede servir pero debe ir más allá.

### **7. Medir lo que funciona y afinar el enfoque a medida que avanza y conoce las mejores tácticas**

Debes controlar de dónde provienen tus clientes para medir si tus actividades de marketing son exitosas o no. No tengas miedo de experimentar. Afina tu enfoque si algo no funciona y concéntrate

## ¿Cómo hacerlo?

tienes acceso a datos de tu negocio y clientes, como nunca antes los habías visto

Conoce los hábitos de compra de tus clientes y multiplica las ventas ofreciendo lo que el consumidor realmente necesita.

Ten acceso a informes sobre el comportamiento de compra de tus clientes para identificar en cuáles otras categorías compran, cuánto gastan en esas categorías y cómo son sus gastos en promedio, de acuerdo al día de la semana.

## ¿Qué hacer?

más en las actividades que logran los mejores resultados lo que te dará un camino certero al éxito.

### **8. Crear un programa de fidelización de clientes**

Los programas de lealtad son excelentes maneras de aumentar las ventas. Es por todos sabidos, que cuesta hasta tres veces más dinero para adquirir nuevos clientes que vender algo a un cliente existente.

**Es decir, adquirir nuevos clientes es costoso.**

## ¿Cómo hacerlo?

Conocer por ejemplo, si vienen de un barrio en particular, te podría permitir abrir una sucursal de tu negocio para que no tengan que viajar tanto.

Construir un programa de fidelización de clientes lo ayudará a retener clientes, manténgalos enterados de nuevas ofertas en exclusiva. Esta táctica también puede ayudarle a atraer nuevos visitantes.

Si hay un incentivo claro para gastar más dinero con usted, se verá recompensado a largo plazo. Cree un atractivo programa de lealtad y

## ¿Qué hacer?

### 9. Usar las redes sociales

¡Este es muy obvio! Pero tal vez pienses que por tener un negocio pequeño no aplique. Gran error. **Las redes sociales son una herramienta poderosa para promover su negocio a clientes potenciales y obtener información valiosa a través de la “escucha social”, que le permite descubrir lo que los clientes dicen sobre usted.**

## ¿Cómo hacerlo?

hágalo accesible a sus clientes existentes y observe cómo las ventas se disparan con el tiempo.

Conozca su comportamiento. Identifique palabras clave y tendencias que atraigan a su mercado objetivo para mejorar su servicio al cliente. Busque en la minería de datos, con herramientas como Plink, como construir su perfil de negocio y atraer nuevos clientes. Si vende zapatos y siempre le compran tenis y no tacones, debe seguir esta tendencia.

## ¿Qué hacer?

### 10. Devolver a la comunidad

Crear conciencia de marca en su comunidad local es una excelente manera de atraer nuevos negocios.

## ¿Cómo hacerlo?

Considere la posibilidad de patrocinar o participar en un evento comunitario, o si está en un centro comercial o mall en aliarse con otros dueños de negocio para hacer una feria y así elevar su perfil comercial.

Plink es una herramienta de Bancolombia creada con un objetivo principal: ayudarte a entender los hábitos de consumos de tus compradores para que tomes decisiones que impacten positivamente en las ventas de tu negocio.

**¿Cómo lo hace? Mediante el análisis de las transacciones realizadas diariamente en tu datáfono.**

Al analizar esta enorme cantidad de datos mediante la inteligencia artificial, Plink puede mostrarte gráficos para que conozcas en qué gastaron tus consumidores, en qué zona lo hacen, con qué frecuencia y muchos datos más.



¡Plink te ayuda a conocer a tu cliente,  
quién es, cuánto gasta en tu tienda  
y en otras!

**¡Ingresa ya!**

**PLINK**  
Una iniciativa Bancolombia