

Bienvenidos a EN VIVO

Fidelización de Clientes

Presentado por:



Jose Ortiz
CSM LatAm | HubSpot



Mali Diez
CSM AP LatAm | HubSpot



Agenda

1. Qué significa deleitar clientes
2. Términos comunes usados en servicio al cliente
3. 13 ejemplos de cómo usar HubSpot para fidelización y deleite





Ingresa tus preguntas en la
herramienta de Q&A de zoom.



¿Qué aprenderás en este webinar?

1. Por qué es importante la fidelización y deleite de clientes
2. Cómo puedes usar el growth stack de HubSpot para llevar a cabo iniciativas de fidelización





La Ruta Inbound

ATRAER



SEO



BLOG



WEBSITE



SOCIAL



ANUNCIOS

El **39%** de los usuarios en línea utiliza buscadores para hacer compras a través de Internet.

CONVERTIR



CTAs



LANDING-PAGES



FORMULARIOS

La publicación de contenidos genera **3 veces** más oportunidades de venta que el marketing tradicional y cuesta un **62%** menos.

CERRAR



EMAIL MARKETING



MARKETING AUTOMATION



CRM



BASE DE DATOS DE CONTACTOS



LEAD-SCORING

Las empresas que emplean la nutrición de oportunidades de venta generan un **50%** más de ventas a un coste un **33%** menor.

DELEITAR



HUBSPOT CONNECT PARA INTEGRACIONES



SMART CONTENT



CORREOS TRANSACCIONALES



REPORTING & ANALYTICS

El **88%** de los consumidores han leído comentarios en línea para determinar la calidad de tu empresa.

La Ruta Inbound

- Buyer Persona
- Buyer's Journey
- Mapa de Contenido
- SEO
- Blog
- Formularios y CTA
- Proceso de conversión
- Páginas Pilares
- Redes Sociales
- Email Marketing
- Automatización
- Smart Content
- Lead Scoring





Fidelización de Clientes

¿Qué significa deleitar clientes?

La satisfacción del cliente se basa en exceder las expectativas de este para crear una experiencia muy positiva con tu producto, servicio o marca.



A red dart is shown in mid-air, having just hit the bullseye of a dartboard. The dartboard is illuminated with a bright light, creating a strong glow around the bullseye and the dart. The background is dark, making the dart and the illuminated board stand out. The text is overlaid on a semi-transparent grey band across the middle of the image.

Una verdadera experiencia Inbound está basada en ubicar **el cliente en el centro** de tu estrategia.

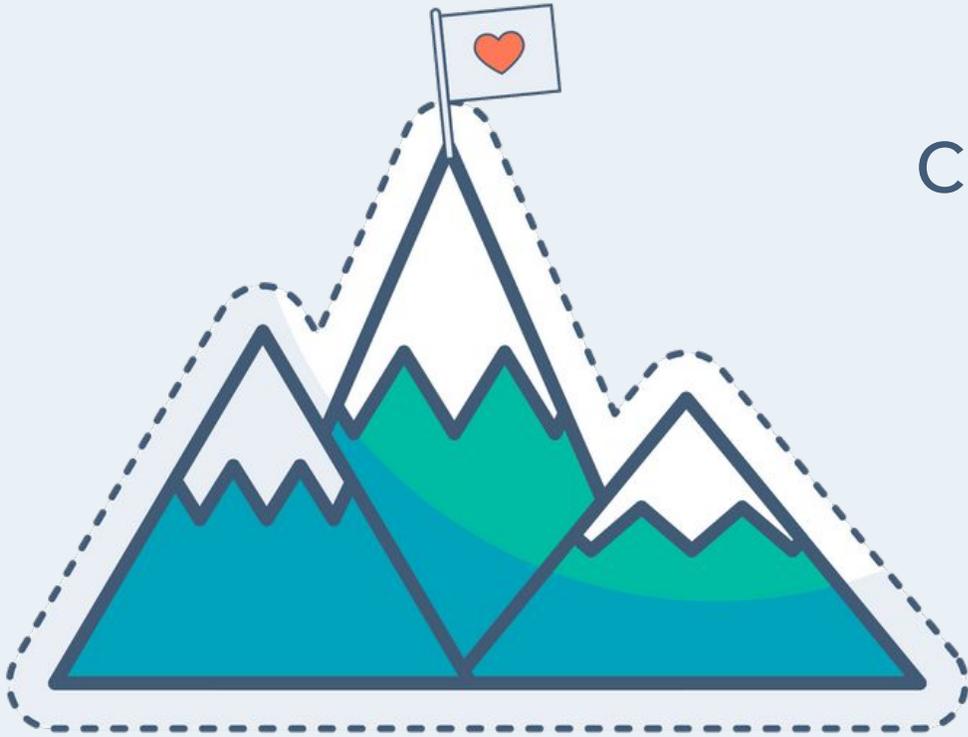
Debes asegurarte que tu brújula esté apuntando siempre en dirección a los clientes.



¿Cómo impacta esta estrategia
tu negocio?

Tu base de datos de clientes actuales es tu palanca de adquisición más grande.





La clave es retener tantos clientes como sea posible a través de diferentes programas para que ellos sean **exitosos** con tu producto o servicio.



Los números no mienten...

Es

25 veces 

más costoso conseguir un cliente
nuevo que mantener uno existente.

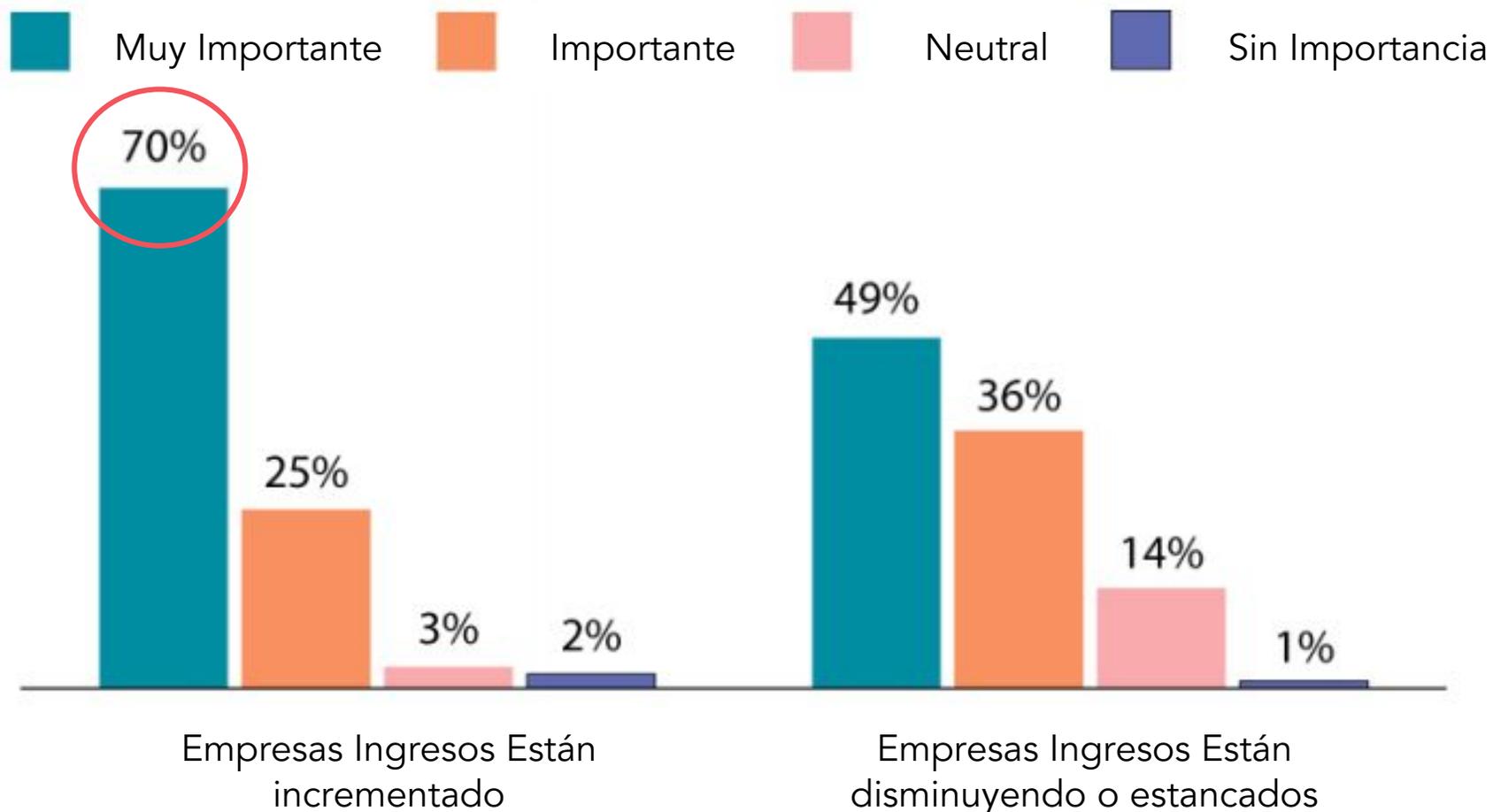


Los clientes tienen todo el control, por lo tanto mantener **clientes felices** es la mejor forma de crecer tu negocio.

Compañías que tienen un crecimiento rápido tienden a priorizar el éxito del cliente

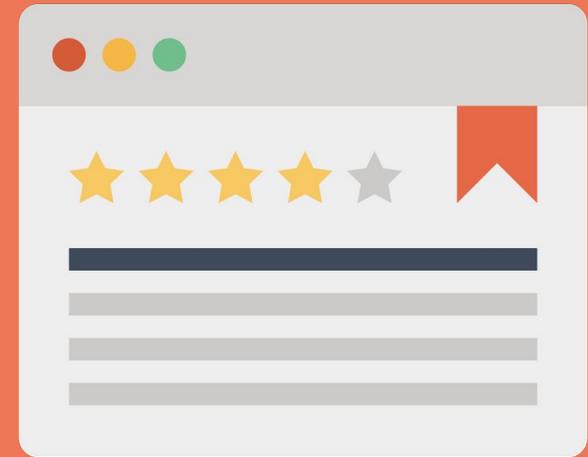
Por favor evalúe qué tan importante es la siguiente declaración:

Habilita los clientes de tu empresa para que sean exitosos.



Base: 752 C-level and VP business leaders in the UK, US, Ireland, Mexico, and Colombia;
515 Growing companies, 237 Stagnant companies
Source: HubSpot Customer Success Survey Q2 2017

La reputación de una organización generalmente es definida por la **experiencia** de los clientes con los productos o servicios.





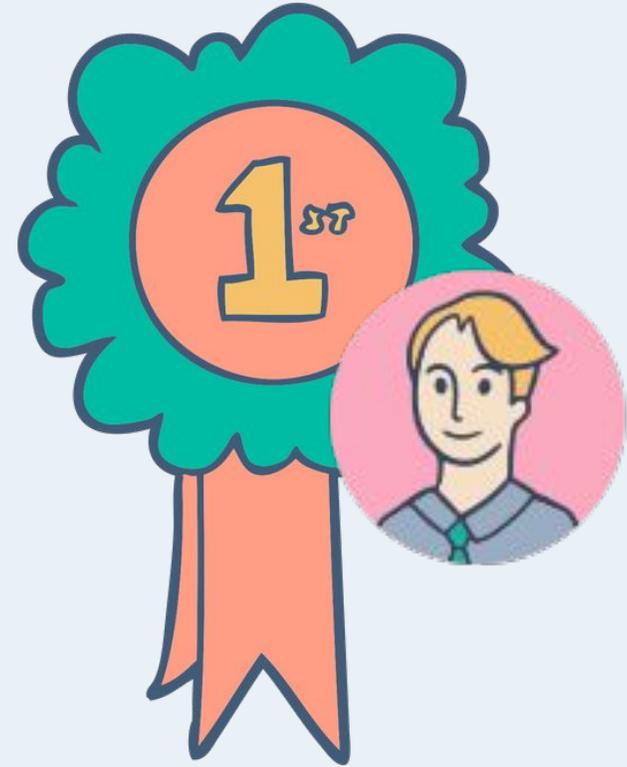
Gracias a la tecnología, ahora los usuarios pueden calificar y expresar su experiencia online, haciendo que su opinión se disperse rápidamente y sea escuchada por muchos.



Por lo tanto, tus clientes deben tener interacciones **humanas, contextuales, conversacionales y personalizadas** con tu organización.



Para esto necesitas que el servicio al cliente de tu empresa siempre ponga el **cliente primero**.



¡Ahora si vamos al grano!

¿Cómo puedes ayudar
a tu cliente a crecer?

Términos más comunes: Deleite de clientes

1. Soporte técnico
2. Servicio al cliente
3. Equipo éxito de clientes



Términos más comunes deleite de clientes

1. Soporte técnico
2. Servicio al cliente
3. Equipo éxito de clientes



Debes reaccionar proactivamente a las dificultades de los clientes. Se trata de estar ahí para ellos, cuando sea y para lo que sea!.

Términos más comunes deleite de clientes

1. Soporte técnico
2. Servicio al cliente
3. Equipo éxito de clientes



En vez de que el cliente te diga que necesita o hace falta, tu debes anticipar sus necesidades y crear herramientas para el cliente que estén disponible en todo momento.

Términos más comunes deleite de clientes

1. Soporte técnico
2. Servicio al cliente
3. Equipo éxito de clientes

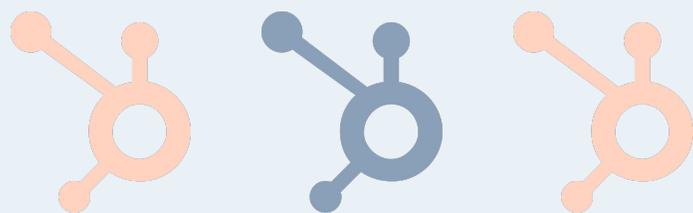


Ayuda a tus clientes a **crecer su empresa**, especialmente cuando ni ellos mismos tienen muy claras sus metas o no saben cómo hacerlo.

Si tu organización puede proveer soporte técnico y servicio al cliente al interactuar y guiar al cliente proactivamente...



¡Vas por el camino correcto!



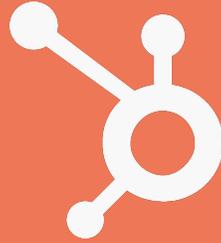
Y ahora HubSpot también
te ayudará a poner
el cliente primero...

Fidelización y deleite con HubSpot Growth Stack

3 tipos de aplicaciones



Programas a gran
escala



Fidelización a
través de
Marketing Hub



Servicio al cliente
integrado



Programas a gran escala

1. Programa de referidos
2. Empoderamiento de evangelistas
3. Webinars para clientes (ej: EN VIVO)
4. Integración con tu producto (si vendes software)
5. Segmentación para up-sell y cross-sell



Programas a gran escala

1. Programa de referidos
2. Empoderamiento de evangelistas
3. Webinars para clientes (ej: EN VIVO)
4. Integración con tu producto (si vendes software)
5. Segmentación para up-sell y cross-sell



HubSpot ayuda:

- Landings para ingresar al programa y obtener un código
- Workflows para comunicación por email
- Seguimiento de códigos a través de propiedades de contacto

Programas a gran escala

1. Programa de referidos
2. Empoderamiento de evangelistas
3. Webinars para clientes (ej: EN VIVO)
4. Integración con tu producto (si vendes software)
5. Segmentación para up-sell y cross-sell



HubSpot ayuda:

- Segmentación por Etapa del Ciclo de Vida (Lifecycle Stage)
- Workflows para automatizar promociones y eventos
- Contenido inteligente en página web y landings

Programas a gran escala

1. Programa de referidos
2. Empoderamiento de evangelistas
3. Webinars para clientes (ej: EN VIVO)
4. Integración con tu producto (si vendes software)
5. Segmentación para up-sell y cross-sell



HubSpot ayuda:

- Comunicación por email con registrados y asistentes
- Tracking de asistencia
- "Gamification" con premios
- Medición del ROI e impacto

Programas a gran escala

1. Programa de referidos
2. Empoderamiento de evangelistas
3. Webinars para clientes (ej: EN VIVO)
4. Integración con tu producto (si vendes software)
5. Segmentación para up-sell y cross-sell



HubSpot ayuda:

- Integración "real time" de información de uso de tu producto de software
- Segmentación de clientes por uso
- Recomendaciones y alertas automatizadas en base a uso
- Notificaciones a servicio al cliente para atención

Programas a gran escala

1. Programa de referidos
2. Empoderamiento de evangelistas
3. Webinars para clientes (ej: EN VIVO)
4. Integración con tu producto (si vendes software)
5. Segmentación para up-sell y cross-sell



HubSpot ayuda:

- Creación de listas en base a historial de compras, visitas online, aperturas de emails
- Envíos de promociones y ofertas personalizados
- Reportes para medición del lifetime value de los clientes y la efectividad de estas estrategias

Fidelización a través de Marketing Hub

1. Personalización con Contenido Inteligente
2. Automatización en base a ciclo de vida de cliente
3. Social Listening para interactuar con tus clientes/leads
4. Workflows de cumpleaños
5. Newsletter exclusivo para clientes



Fidelización a través de Marketing Hub

1. Personalización con Contenido Inteligente
2. Automatización en base a ciclo de vida de cliente
3. Social Listening para interactuar con tus clientes/leads
4. Workflows de cumpleaños
5. Newsletter exclusivo para clientes



Ideas:



- Contenido inteligente con información personalizada en landings y website
- Artículos de blog recomendados en base a historial de visita
- Personalizar toda la comunicación por email y live chat!

Fidelización a través de Marketing Hub

1. Personalización con Contenido Inteligente
2. Automatización en base a ciclo de vida de cliente
3. Social Listening para interactuar con tus clientes/leads
4. Workflows de cumpleaños
5. Newsletter exclusivo para clientes



Ideas:



- Workflows de bienvenida a clientes
- Workflows en base a fecha de suscripción/renovación
- Reconocimiento oficial de "cliente especial o evangelista"

Fidelización a través de Marketing Hub

1. Personalización con Contenido Inteligente
2. Automatización en base a ciclo de vida de cliente
3. Social Listening para interactuar con tus clientes/leads
4. Workflows de cumpleaños
5. Newsletter exclusivo para clientes



Ideas:



- “Streams” en Twitter con la herramienta de Redes Sociales
- Manejar y responder comentarios directo desde HubSpot
- Bandeja de entrada común para plataformas

Fidelización a través de Marketing Hub

1. Personalización con Contenido Inteligente
2. Automatización en base a ciclo de vida de cliente
3. Social Listening para interactuar con tus clientes/leads
4. **Workflows de cumpleaños**
5. Newsletter exclusivo para clientes



Ideas:



- Workflows centrados en una propiedad de fecha
- Promociones y especiales por cumpleaños

Fidelización a través de Marketing Hub

1. Personalización con Contenido Inteligente
2. Automatización en base a ciclo de vida de cliente
3. Social Listening para interactuar con tus clientes/leads
4. Workflows de cumpleaños
5. Newsletter exclusivo para clientes



Ideas:



- Newsletter mensual con información exclusiva y especiales para clientes
- Mientras más personalizado mejor (contenido inteligente)

Servicio al cliente integrado

1. Soporte técnico online con manejo de tickets/casos
2. Base de conocimiento para preguntas frecuentes
3. Encuestas de satisfacción de cliente



Introducing

HubSpot
Service Hub

El software que convierte tus clientes en promotores y tus servicios en crecimiento

Service Hub es un software de servicio de atención al cliente con el que podrás administrar, conectarte y ayudar de verdad a tus clientes. Aumentarás la satisfacción de tus clientes, mejorarás tus tasas de retención y conseguirás un crecimiento más rápido para tu empresa.



The screenshot displays the Service Hub interface. At the top, there is a navigation bar with menu items: Contacts, Conversations, Marketing, Sales, Service, Automation, and Dashboards. On the right side of the navigation bar, there are icons for search, settings, notifications, and a user profile labeled 'cloud.co help'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Tickets'. It features a search bar with the text 'Search for a ticket', a 'Customize' button, and a 'Create Ticket' button. The main area shows a ticket pipeline with columns: NEW (9 tickets), WAITING ON CONTACT (3 tickets), WAITING ON US (3 tickets), DEV ISSUE FIXED (2 tickets), and CLOSED (5 tickets). On the left side, there is a sidebar with 'All tickets' and 'All saved filters >'. Below that, a 'Pipeline' section shows 'Ticket Pipeline' with a dropdown arrow. Further down, there is another 'All tickets' section with an 'Option' and a '+ Add filter' button. On the right side, there is a list of tickets with details such as 'id all my contacts', '2 days', 'High' priority, 'ie', '2 days', 'High' priority, 'ing attendee', '3 days', 'Low' priority, 'e bug', '5 days', and 'High' priority.

Contacta con tus clientes adaptándote a ellos para ayudarlos a crecer contigo

Comienza a utilizar Service Hub de HubSpot para crear un sistema moderno de atención al cliente.

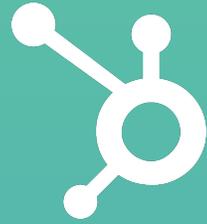


Tickets

Base de
Conocimiento

Feedback de
Clientes





EN VIVO

Service Hub

Miércoles 27 de junio

¡Gracias!



Equipo EN VIVO
HubSpot



Alguna Pergunta?