

Estrategias de Marketing Online

Just another WordPress weblog

- [Cursos de Marketing Online »](#)
- [Mi Libro](#)
- [Contrátame »](#)
- [Universidad EMO](#)
- [Ebooks Gratuitos »](#)
- [Afiliados](#)
- [Blog](#)
- [Sobre Mí](#)

Tag Archives: zappos



[RSS feed for this section](#)

Una buena Atención al Cliente puede ser tu mejor Marketing

Posted on May 26, 2011 by [josemariagil](#) in [Blog](#), [Comercio Electronico](#), [Emprender](#), [Facebook](#), [Linkedin](#), [marketing online](#), [Negocios Online](#)

¡Bienvenido a nuestro Blog! Si realmente te interesa aprender marketing online mira nuestro [Curso de Estrategias de Marketing Online](#)



53
tweets

36

0

retweet

Share

Hoy en día vivimos en una época en que cualquier persona puede publicar cualquier cosa y que todo el mundo pueda verla. El contenido que se escribe sobre un profesional o una empresa, ya sea escrito por sus clientes, potenciales clientes, partners, competidores o empleados, es indexado por los buscadores y esta accesible a cualquiera muy fácilmente.

Precisamente por eso, si la buena atención al cliente siempre ha sido uno de los pilares básicos del éxito de un negocio, hoy esa importancia ha crecido exponencialmente, sobre todo gracias a los “Social Media” que dan voz al usuario y facilitan mucho el marketing de boca a oreja.



[Zappos](#) es un ejemplo de una empresa que ha sido un éxito rotundo y que ha basado su gran éxito en una atención al cliente y cultura de empresa fuera de lo normal. Existen mucho ejemplos de atención al cliente excepcional, pero me gustaría resaltar uno de ellos, en el que una chica le compró unas zapatillas a su madre. La madre estaba enferma, y al perder peso, las talla de las zapatillas no le venía bien, por lo que la chica le comunico a Zappos que quería devolver algunas de las zapatillas.

Finalmente la madre de la chica murió, y ella no pudo devolver las zapatillas dentro de los 15 días que estipulan los términos condiciones de Zappos. En ese momento Zappos podía hacer 3 cosas, a) que no se aceptara la devolución b) aceptar la devolución tardía, dadas las circunstancias c) hacer algo especial y fuera de lo normal.

Como puedes imaginar la opción c) fue la elegida por Zappos, que envió en un servicio especial de UPS a un mensajero urgente a recoger las zapatillas y entregar unas flores para la chica. ¿El resultado? Esta chica [escribió un artículo sobre la historia en su blog](#), lo que hizo que se extendiera como la espuma, recibiendo más de 100 comentarios, y siendo resaltada por bloggers tan prestigiosos como [Seth Godin](#).

No se cuanto le costaría a Zappos el servicio especial de UPS y las flores, pero estoy seguro de que la rentabilidad que obtuvieron fue bestial a nivel de fortalecimiento de marca y de captación de nuevos clientes. Por eso, hoy en día, una buenísima atención al cliente puede ser tu mejor marketing.

Me gustaría poner también un ejemplo que he vivido yo mismo, y que también merece ser destacado por la gran atención al cliente que realizan. Desde hace unos meses compro la carne para mi casa a través de Internet, en una tienda online que solo tiene unos meses de vida: [Carne Villamaría](#). Tengo que destacar 3 cosas que me hacen augurar que les va a ir muy bien:

- Ofrecen la posibilidad de hacer los pedidos por teléfono. Teniendo en cuenta que la mayoría de las veces la madre de la familia se hará cargo de la compra de la casa, creo que es una manera perfecta de atender mejor a este público y de generar más confianza para la compra.
- Recibes los pedidos en 24 horas, lo que es fantástico, por que haces un pedido hoy, y lo recibes al día siguiente en tu casa. Esta rapidez realmente se agradece.
- El producto tiene una calidad realmente excepcional



Llámenos al 917863524



Regístrate | MI cuenta | Iniciar sesión

Nombre del Producto

MI carrito está vacío

QUIÉNES SOMOS
70 AÑOS DE EXPERIENCIACÓMO COMPRAR
SEGURIDAD Y RAPIDEZVENTAJAS VILLA MARÍA
OFERTAS, RECETAS Y MÁSATENCIÓN AL CLIENTE
SERVICIO PERSONALIZADO

Carne de Ternera y Buey
Cordero y Cabrito
Cerdo y Cochinito
Pollo y pavo
Embutidos y Quesos
Delicatessen
Ofertas e ideas
Barbacoa



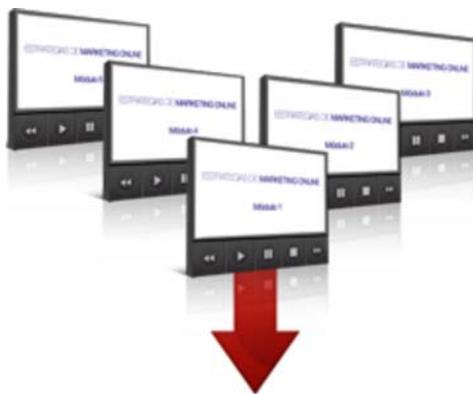
Además, en los últimos pedidos, siempre he encontrado algún producto adicional que me han incluido como regalo, lo cual siempre se agradece. Son este tipo de detalles los que hacen que una empresa sea destacable, y la razón fundamental por la que se la he recomendado a todos mis amigos y personas que conozco, y hoy, le estoy dedicando esta parte del artículo.

Por otro lado existen empresas que ofrecen un servicio nefasto, lo que también tienen su reflejo en Internet, y por lo tanto el efecto negativo se multiplica. Sin ir más lejos, [Gaby Castellanos](#) contaba en su blog hace unos días [la mala experiencia vivida en un concesionario BMW](#). El artículo ha sido compartido más de 120 veces en Facebook y más de 45 en Twitter. Lo peor es que desde BMW Iberica se han dedicado a poner comentarios con usuarios falsos llevándole la contraria. Simplemente patético.

En un momento de la historia en que cualquier persona puede compartir sus experiencias con todo el mundo, una buena atención al cliente puede ser tu mejor marketing, pero una mala atención al cliente puede hundirte definitivamente

[4 Comments](#)

Susíbete



Accede a nuestro Curso de 5 días de Estrategias de Marketing Online GRATIS, y aprende paso a paso todos los secretos del marketing online y la mejor estrategia para combinarlos de manera que consigas un flujo continuo de clientes a través de internet.

Introduce tu nombre y email para acceder inmediatamente

Nombre:

Email:

Acceder Ahora

Pero...¿Quien Soy Yo?



Mi nombre es Jose María Gil y "Estrategias de Marketing Online" es la manera de vivir bajo mis propias reglas, a la vez que intento ayudar al mayor número de gente posible.

[Leer más](#)

Sígueme



Google +

Agregame en **Google+**



Jose María Gil

Agregar

En los círculos de **2874** personas

Facebook

Búscanos en Facebook 

 **Estrategias de Marketing Online con Jose María Gil**

[Me gusta](#)

A 4,056 personas les gusta **Estrategias de Marketing Online con Jose María Gil**.

Rafael Antonio Teledis Yurelys Stephany

Plug-in social de Facebook

Mi Libro



Artículo más Populares

- [“Email Marketing: Cómo duplicar la tasa de apertura de tus campañas”](#)
- [“6 preguntas que debes contestar para conseguir mas clientes”](#)
- [“Analítica Web: Cómo incrementar un 15% las conversiones en tu web”](#)
- [“Como internet puede hacer que los clientes vengan a ti en vez de salir a buscarlos”](#)
- [“5 herramientas fundamentales para escuchar mejor a tu audiencia”](#)

Sígueme



Enter search keywords...



© 2012 Estrategias de Marketing Online. All Rights Reserved.