



ARGOS

**LISTA DE
CHEQUEO
DEFINITIVA
DEL SERVICIO
AL CLIENTE**

**EN EMPRESAS
CONTRATISTAS**



En tu camino como emprendedor, encontrarás muchas lecciones que te convertirán en un mejor líder y ser humano. Una de las lecciones más valiosas que puedes aprender al tener tu propia empresa es que sin clientes no hay negocio y no importará **si tienes un personal de alta calidad o materiales únicos, si no tienes las habilidades y estrategias para darle a tus clientes la mejor atención**, tu negocio raramente podrá prosperar.

Un buen servicio al cliente es la clave que deleitará a la empresa que prefiera tus servicios y será el punto de partida para una relación que puede durar muchos años.

En principio es fundamental pensar en tus clientes como amigos que tratas con honestidad y sin condiciones, a quienes intentas darles lo mejor de ti porque tienen una relación recíproca y en buenos términos.



AQUÍ, LOS PASOS INFALTABLES PARA QUE EL SERVICIO AL CLIENTE DE TU EMPRESA MARQUE LA DIFERENCIA:

1

DEFINE TUS CLIENTES



Si sabes lo que eres y lo que puedes ofrecer, podrás saber perfectamente quién necesitará tus servicios. Definir quiénes son tus clientes ideales y cómo puedes ofrecerles un mejor servicio es vital para que tu empresa evolucione de forma positiva.

Si emprendes una pequeña empresa, al principio tu catálogo de servicios puede ser reducido. Sin embargo, esto puede crecer al pasar el tiempo y a medida que más personas conozcan tu trabajo.

2

BUENA COMUNICACIÓN



EN TODAS LAS RELACIONES, LA COMUNICACIÓN ES UNA BASE QUE DEBE SER SÓLIDA Y TRANSPARENTE.

Para garantizar una buena comunicación con tus clientes, es importante definir canales y protocolos adecuados para que el servicio se dé de forma fluida y eficiente. Esto puedes establecerlo a través de un contrato que incluya horarios, vías y herramientas de comunicación, con el objetivo de tener expectativas claras a la hora de dar a conocer dudas o preguntas.

Otro aspecto fundamental en la búsqueda de una comunicación efectiva entre clientes y contratistas es la honestidad: es tu deber como contratista informar situaciones de cualquier índole que puedan representar algún riesgo, afectando los intereses de tu cliente.

3

DISPONIBILIDAD



Parte de la buena comunicación se basa en la disponibilidad de las partes involucradas. A pesar de vivir una época de hiperconectividad en la que la mayoría de las personas viven sumergidas en un mundo virtual de mensajes, correos y notas de voz, es muy común ver casos de mensajes no atendidos o respondidos a tiempo.

En el caso de la construcción, este factor es de suma importancia ya que de una respuesta oportuna depende la llegada de un material, un cambio de precio o de estructura. **Establecer horarios de disponibilidad y cumplirlos a cabalidad** es clave para que tu cliente se sienta bien atendido y que sus intereses siempre sean cuidados.

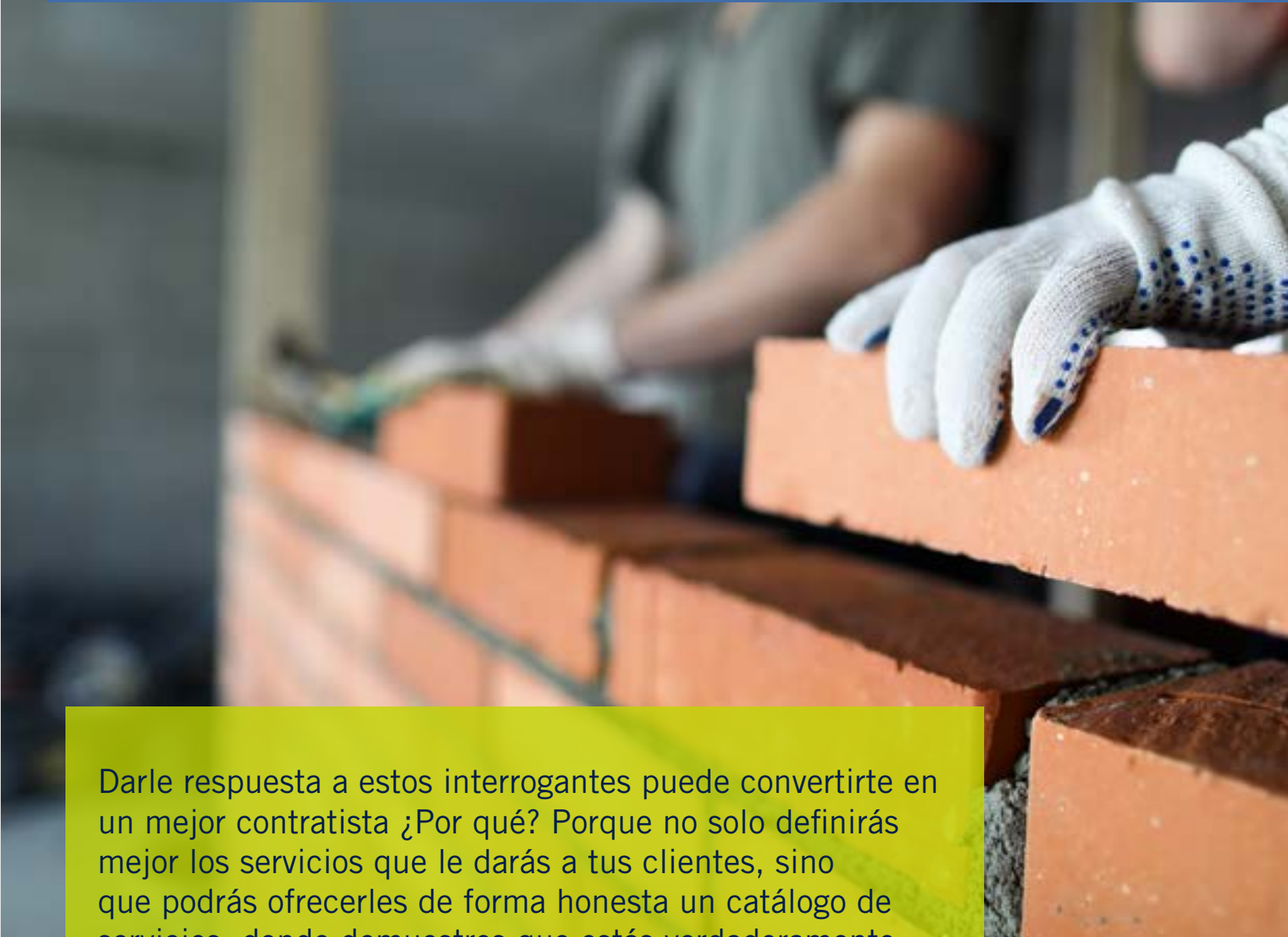
4

SÉ ÚNICO

¿Qué te diferencia de las otras empresas del ámbito de la construcción?

¿Cuál es la fortaleza de tu empresa y de tu personal?

¿Cuál de tus talentos puede marcar una verdadera diferencia?



Darle respuesta a estos interrogantes puede convertirte en un mejor contratista ¿Por qué? Porque no solo definirás mejor los servicios que le darás a tus clientes, sino que podrás ofrecerles de forma honesta un catálogo de servicios, donde demuestres que estás verdaderamente capacitado para prestar. Descubre eso que hace a tu empresa única y explótalo con nuevas herramientas, capacitaciones y personal. Busca formas de nutrir tu negocio, pero perfecciona tus técnicas para que puedas ser realmente único en el campo.

5

BUENA DISPOSICIÓN

Nos gusta estar en grupo, sentirnos escuchados y que somos parte de algo agradable y cálido. Al iniciar una relación de negocios con un cliente, no olvides que antes que cualquier cosa es un ser humano, con preocupaciones, miedos y alegrías.

Establece una relación empática, respetuosa y cercana con tus clientes, de esta forma podrás fidelizarlos desde un aspecto más humano y personal.



Además, ganarás un nuevo amigo dispuesto a recomendar tu trabajo. No lo olvides: **las relaciones cercanas son fundamentales para realizar negocios.**

6

FLEXIBILIDAD

Ya te comentamos cuál es la fortaleza de tu empresa y sacarle provecho con las herramientas y personal capacitado. Asimismo, te recomendamos tener la mente abierta hacia nuevas oportunidades de negocio que te permitan ganar más dinero y tener mayor rentabilidad



Está atento a las tendencias y noticias que surgen en tu campo de acción. Asiste a eventos, haz networking (redes de negocio), [suscríbete a boletines](#) que te mantengan al día sobre productos y servicios. **Nunca dejes de nutrirte de nuevas ideas y gente que sabe más que tú.**

7

SUBCONTRATA CUANDO SEA NECESARIO



Claro que quieres que tu empresa crezca y se convierta en una fuente rentable de dinero y trabajo. Pero no quieres poner en riesgo tu relación con los clientes por tomar demasiado trabajo o contratos que exceden la capacidad de tu equipo. Si quieres ser 100% honesto con tus clientes y empleados, comienza por ser claro con tus capacidades y las de tu equipo.

Si los requerimientos de tu cliente van más allá de lo que puedes darle, te aseguramos que apreciarán que seas honesto y digas “Eso no estoy en capacidad de cumplirlo. Te recomiendo que sub-contratemos para cumplir esta meta”. De esta forma puedes mantener una mejor relación con tu cliente y no forzar la barrera de lo que puedes cumplir en realidad.

8

DEFIENDE TUS DECISIONES

Muchas veces encontrarás nuevos clientes que no siguen tus recomendaciones. En estos casos, te aconsejamos ser firme y claro. Recuerda que eres el experto en el tema y por algo están buscando tus servicios. Plantea siempre tus conocimientos de forma respetuosa y trata de llegar a acuerdos que no pongan en riesgo la seguridad o rentabilidad de la obra.



Si sientes que tus valores están siendo comprometidos, tienes el derecho de dejar ir a ese cliente y el proyecto dentro de los límites legales. Siempre protégete con un contrato claro.

9

ÁBRETE A LA VIRTUALIDAD

Con el escenario actual, muchas empresas de productos y servicios han debido reinventarse para darle a sus clientes una experiencia completa y eficiente. La venta de productos de forma online, con envío a domicilio y soporte vía telefónica, chat web o whatsapp es una realidad que muchas marcas han adoptado.



Esto no solo protege la salud y bienestar de clientes y colaboradores al reducir el contacto, también abre un nuevo universo de clientes y usuarios que antes no se habían explorado. Esta realidad requiere paciencia y flexibilidad por parte de todos, tanto empresas como clientes que se adaptan a una nueva manera de relacionarse con sus proveedores.



Hay clientes para toda la vida y esos son los que llegan a formar parte de tu familia. Cultivar esta relación con una buena atención, honestidad y transparencia puede convertirte en un gran contratista, conocido no solo por la calidad de sus trabajos sino por brindarle seguridad y respeto a las personas que confían en él. **Sin clientes no hay negocio, por eso es tan importante que mantengas armonía con ellos, sus deseos y expectativas.**



ARGOS

Empresa de cemento del  GRUPO ARGOS

ESTAMOS DISPONIBLES PARA TI

Para realizar una cotización
con un asesor comercial:

Contenidos.argos.co/asesoria-comercial

Para mayor información:

Colombia.argos.co

Para aprender sobre la tecnología
y aplicaciones de nuestros productos:

360enconcreto.com

SÍGUENOS EN:

