

¿Qué elementos componen la posventa?

Share on facebook

Share on linkedin

Share on whatsapp

Share on pinterest

- [02/04/2019](#)
- [Escrito por Alex Ramírez](#)

El trabajo de las **marcas y las empresas** no concluye cuando colocan un **producto** en el anaquel y consiguen persuadir al cliente para que lo adquiera. Sino que después de esta parte llega lo que se conoce como **posventa**, serie de acciones de marketing que tienen como objetivo el garantizar la satisfacción del **consumidor** y de atender sus dudas y quejas, con la finalidad de que su **engagement** hacia la firma se incremente considerablemente. Sin embargo, ¿qué partes están involucradas para lograr esto?

La atención al cliente es uno de los elementos clave de la posventa. Por medio de ella es posible no sólo orientar al [consumidor](#) sobre cómo es que funciona el producto o servicio que adquirieron, sino que también se pueden recibir las quejas, opiniones y dudas que tengan, con la finalidad de optimizar considerablemente la experiencia que la gente tiene con la firma.

El seguimiento de la [venta](#) es también fundamental. No sólo hay que esperar de manera pasiva a que el cliente nos diga cuál fue su experiencia de consumo, sino que es necesario que los vendedores estén atentos de sus compradores siempre que se

pueda, para que ellos también puedan tener retroalimentación por su parte.

Junto con la atención al cliente, también se encuentran las [devoluciones](#) y el hacer válidas las garantías de los productos, conceptos que también se encuentran relacionados con las posventa.

La recompra es otro de los conceptos que están relacionados con el tema. No sólo basta con que el público meta haya adquirido un producto, sino que lo que regularmente buscarán tanto marcas como retailers será que el cliente compre de manera habitual ciertos artículos, de tal manera que se convierta en un consumidor cautivo.

Todos estos elementos trabajan de manera conjunta precisamente para buscar que el cliente se encuentre satisfecho y que esto genere una fidelidad con la marca e incluso con el retailer.

<https://www.informabtl.com/que-elementos-componen-la-posventa/>