

Servicio posventa: qué es y cómo implementarlo con éxito

Escrito por [Laura Martinez Molera](#) [@LauraMolera](#)

Descarga gratis las plantillas que te ayudarán a poner tus clientes en primer lugar.



La estrategia de muchas compañías hoy en día es hacer todo lo posible por encontrar nuevos clientes. Sus anuncios pagados en redes sociales y buscadores solo están dirigidos a ellos.

Si bien una empresa tendría muchas dificultades para sobrevivir sin conseguir nuevos clientes y crecer, lo cierto es que este tipo de estrategia está incompleta.

Como negocio, has llegado a dónde estás gracias a los clientes que ya tienes, no a los que tendrás, y por ello es importante mantener y fidelizar a tus seguidores actuales para enamorarlos diariamente y conservarlos. Toma en cuenta que el **65% de los tratos de una empresa proviene de los clientes que ya tienes en cartera.**

La mejor manera de lograr esto es con el servicio posventa.

¿Qué es el servicio de posventa?

Es la oferta de una buena atención al cliente aun después de la etapa de venta. Tiene el propósito de mantener una excelente relación con el cliente y es tan importante como ofrecer buena atención antes y durante la venta.

Contrario a la creencia de muchos, el objetivo de la venta no se acaba al momento de cerrar el trato, sino que incluso puede durar mucho tiempo después de que se concretó la compra del producto o servicio.

Pero para entender por completo la importancia del servicio posventa, hay que saber para qué sirve.

La importancia del servicio de posventa

Hoy en día se abren nuevas empresas diariamente, además de que las ya existentes crean nuevos productos que pueden competir directamente con tu compañía. Los clientes tienen tantas opciones que, a pesar de que te hayan elegido una vez, eso no asegura que se quedarán contigo.

El servicio posventa busca cambiar esto al fidelizar a los clientes de una sola venta y convertirlos en clientes continuos.

Además, el servicio posventa ayuda a que:

- El cliente no vea a tu negocio como una empresa sin rostro, sino que se humaniza por medio de la atención al cliente.
- Los consumidores se den cuenta de que te preocupas por ellos, que buscas su satisfacción y que valoras su opinión.
- Los clientes estarán tan contentos con tu atención que te recomendarán con sus conocidos (considera que la mayoría de los consumidores compraría un producto recomendado por sus amigos o familiares).

- Cuando estés al tanto de cómo reaccionan tus clientes a tu producto o servicio, sabrás si estás cumpliendo sus necesidades o si hay algo que debas mejorar.

Tipos de servicio posventa

1. Gestión de compras
2. Garantías
3. Soporte técnico
4. Feedback
5. Descuentos y promociones
6. Devoluciones

1. Gestión de compras

Este servicio de posventa es uno de los más importantes, ya que permite generar confianza en los consumidores desde la primera compra. Seguramente el cliente tuvo un proceso de decisión antes de comprar tu producto y una manera de agradecer su preferencia es a través del seguimiento de compra. En el caso de que el producto lo haya adquirido en línea es importante hacerle ver en todo momento en dónde está, si ya está en camino hacia su destino y el momento en que ha sido entregado. De esta forma los clientes se sentirán confiados en la decisión de compra que realizaron y es muy probable que recomienden tu marca con familiares y amigos.

2. Garantías

Probablemente este es uno de los tipos de servicio de posventa más conocidos, ya que casi todas las empresas ofrecen garantías de sus productos; algunas incluyen desde reparación hasta reposición total del producto. Cada empresa tiene políticas diferentes para este servicio, incluso

algunas tienen un servicio extendido en donde los clientes pueden pagar más para adquirir mayores beneficios sobre la garantía ya incluida. Sin duda, este servicio de posventa es uno de los factores de decisión más importantes para que los clientes adquieran un producto.

3. Soporte técnico

Algunas empresas cuentan con el servicio de soporte técnico en línea que permite a los clientes realizar cualquier tipo de consulta relacionada con sus productos, ya sea para solucionar algún problema o para solicitar información. Este tipo de servicio de posventa es muy eficaz para mejorar la satisfacción del cliente.

4. Feedback

Los comentarios de los clientes son clave para potencializar la confianza. Las más comunes son a través de encuestas enviadas por correo electrónico que los clientes responden en línea sobre los productos que adquirieron. De esta forma las empresas obtienen un feedback sincero que les sirve tanto para adquirir nuevos clientes como para la optimización de sus productos y servicios a futuro.

5. Descuentos y promociones

Lo importante no es conseguir clientes, sino mantenerlos y para ello es vital que una vez que los clientes han comprado tus productos te mantengas en contacto con ellos. Ya sea que tengas nuevos productos o simplemente una oferta especial, es importante que se los hagas saber de manera directa y personalizada a través de correos electrónicos, llamadas o mensajes de texto. Con esto, tus clientes sabrán que siguen siendo importantes para ti y que los consideras especiales porque les estás otorgando descuentos y promociones que no deben perderse.

6. Devoluciones

Muchas veces los clientes tienen la necesidad de devolver el producto que compraron por diversas razones. Es importante que como servicio de

posventa la gestión de devoluciones sea ágil. Por ello es necesario contar con términos y condiciones claras que especifiquen la forma en que los clientes pueden realizar sus devoluciones de modo que queden satisfechos con este servicio.

Las 6 fases del servicio posventa

Un servicio posventa exitoso tiene una estructura muy similar a las fases de una venta. Conócela a continuación:

1. Conoce al cliente

Es importante que sepas quién es tu cliente para ofrecer el mejor servicio posventa. Esto implica conocer su nombre y tener medios de contacto (uno como mínimo ya sea su correo o teléfono). Si tienes la posibilidad de hacerlo, recolecta otros datos que te ayuden a entender qué tipo de persona es para adecuar la comunicación de manera más eficaz.

2. Entra en contacto

Esto puede ser de dos formas, ya sea que contactes al cliente para ofrecer el servicio posventa o que el cliente te contacte a ti.

3. Determina el servicio posventa que necesita

Si fuiste tú el que estableció contacto con el cliente entonces esta es la última fase, ya que generalmente implica enviar al cliente correos con cierta periodicidad o hacerle llamadas de seguimiento. Si el cliente fue quien inició el contacto por alguna causa negativa, entonces necesitarás analizar lo que sucede y seguir con las siguientes fases.

4. Dialoga

Esta fase ocurre cuando el cliente tuvo algún problema, por lo que es importante establecer un diálogo y gestionar las quejas o reclamaciones de manera efectiva.

5. Cierra

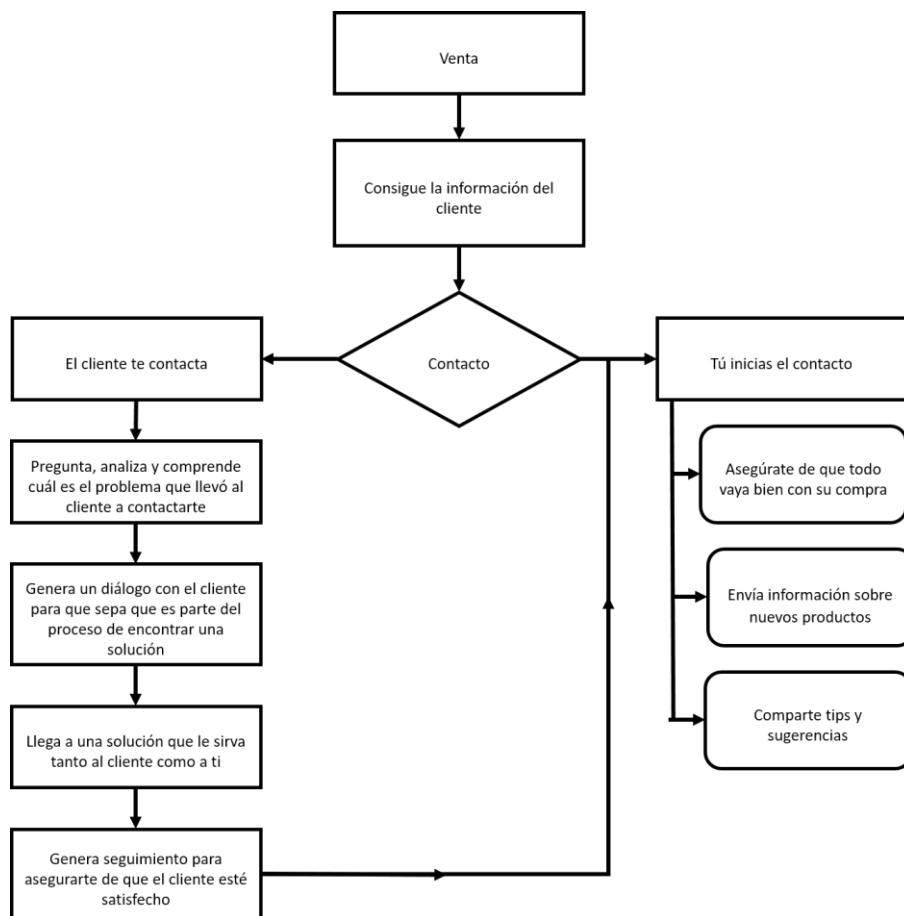
Ofrece una solución al problema y dale un cierre a la situación.

6. Brinda seguimiento

Vuelve a establecer contacto con el cliente para confirmar que después de la solución que le ofreciste todo sigue en orden.

Diagrama de flujo del servicio posventa

A continuación, te compartimos un diagrama de flujo que te ayudará a entender mejor el proceso del servicio posventa y para que puedas aplicarlo a tu empresa.



7 consejos para el servicio posventa

No es lo mismo ofrecer un buen servicio posventa que un excelente servicio posventa. A continuación, te compartimos algunos consejos que te

ayudarán a tener la mejor estrategia para que tus clientes se enamoren de tu marca.

1. No ofrezcas este servicio solo por dinero

Los clientes son muy perceptivos, y si se dan cuenta de que solo intentas ayudarlos para vender más, será como si no tuvieras servicio posventa. Lo que te debe impulsar es lograr la satisfacción del cliente.

2. Demuestra que estás agradecido de que el cliente te eligiera sobre la competencia

Puedes ofrecer algún descuento o promoción para lograrlo.

3. Siempre escucha con atención

No importa si no estás de acuerdo con las opiniones del cliente; sé respetuoso y tómalas en cuenta.

4. No olvides poner atención en las necesidades y sugerencias

Aunque sea complejo, analiza el feedback del cliente para mejorar tus productos y adaptarlos mejor a las necesidades de tu público objetivo.

5. Ofrece un servicio posventa en todas partes

Brinda atención al cliente en todas las plataformas que puedas, ya sea en tu local, por correo electrónico, por teléfono o redes sociales. Cuantas más opciones tenga el cliente, más te lo agradecerá.

6. Sé honesto en todo momento

Nunca ofrezcas promociones o descuentos que no estás dispuesto a respetar. Esto será peor que no ofrecer servicio posventa y le hará daño a tu marca.

7. Capacitación

Entrena a tu equipo de venta y demás trabajadores en contacto con los clientes para que sepan qué hacer y cómo comportarse durante todo este proceso.

Estrategias posventa

Si estás buscando implementar alguna estrategia de posventa y fidelización en tu empresa es importante que tengas en cuenta que para que funcione primero debes conocer a tus clientes. Observa y entiende sus necesidades y la forma en la que interactúan con tu marca; con esto podrás tener una idea del valor que tiene para tu negocio y qué tanto seguimiento hay que hacer luego de su compra.

Una vez que tienes esta información, es momento de generar las mejores estrategias. A continuación, te mencionamos las más comunes.

Email marketing

Los emails posventa son una forma de fidelizar clientes a través de una estrategia de comunicación directa. Con ella puedes ofrecer descuentos y promociones especiales, así como contenido de valor que haga que los clientes te tengan presente y continúen adquiriendo tus productos.

Servicio a cliente excepcional

La experiencia del cliente es importante para cualquier negocio y por eso es importante ofrecer el mejor servicio al cliente en todo momento. Esto permitirá a los clientes solucionar sus problemas de forma rápida y conseguirás establecer relaciones de confianza más sólidas.

Crea una comunidad

Ofrece a tus clientes la posibilidad de ser parte de una comunidad. Crea un foro (ya sea a través de redes sociales o un sitio web específico) en donde los clientes puedan compartir sus experiencias con tus productos. Es importante que reconozcas su participación en este medio como parte de una comunidad. Utiliza sus comentarios para mejorar tu servicio al cliente y tus productos.

<p>¿Cómo implementar el servicio de posventa en tu empresa?</p>

1. Gestiona adecuadamente el cierre de venta.
2. Cuida los envíos y devoluciones.
3. Contacta al cliente y solicita feedback.
4. Envía información, sugerencias y nuevos lanzamientos.
5. Asegúrate de ofrecer mantenimiento.

1. Gestiona adecuadamente el cierre de venta

La atención al cliente posventa empieza en el momento en el que se hace la venta. Hay dos cosas que debes hacer: obtener los datos de tu cliente (ya sea por teléfono o correo electrónico) para establecer una comunicación, y asegurarte de que el cliente sepa a dónde comunicarse contigo si tiene algún problema con el producto o servicio que obtuvo.

2. Cuida los envíos y devoluciones

En muchos casos, tras la venta también hay un envío. Parte del servicio posventa es garantizar que el envío sea de calidad y que llegue seguro y a tiempo.

Como lo mencionamos, las devoluciones caen en la misma categoría, ya que debes ofrecer una buena experiencia incluso cuando un cliente necesite hacer una devolución.

3. Contacta al cliente y solicita feedback

Este paso implica hacer un seguimiento para agradecerle al cliente por su compra o asegurarte de que todo lo relacionado con tu producto o servicio esté en orden.

Tienes que estar abierto a opiniones positivas y negativas. Si hubo algún problema, este contacto deberá extenderse para informar al cliente que su queja está siendo gestionada e informarle en cuando se solucione.

4. Envía información, sugerencias y nuevos lanzamientos

Puedes completar esto ayudándote del servicio de mailing. Recuerda que para que tu cliente no sienta que es solo uno más y que no te preocupas por él, debes personalizar la comunicación (esto puede ser al agregar su nombre o mandarle información que vaya de acuerdo con sus intereses).

La información que envíes puede ser sobre:

- Tips y sugerencias para que disfrute aún más tu producto o servicio.
- Información sobre otro tipo de productos que podrían interesarle.
- Noticias sobre nuevos lanzamientos (incluso podrías ofrecer acceso temprano a estos lanzamientos a ciertos clientes).

Recuerda que esos correos deben ser pocos y que siempre debes ofrecer la opción de eliminar la suscripción. El servicio de mailing invasivo puede hacer más daño que un bien.

5. Asegúrate de ofrecer mantenimiento

El cliente quiere saber que en el momento que sufre un percance relacionado con lo que vendiste, le brindarás asesoría y mantenimiento para solucionar su problema. Esto ayudará a que los clientes se sientan más respaldados.

7 ejemplos de servicio posventa

Existen cientos de [historias de clientes](#) que se han enamorado de una marca, no por la calidad de los productos o servicios, sino por la calidad de la atención al cliente posventa.

A continuación, te compartimos algunos ejemplos que te ayudarán a convertir tu servicio posventa en uno excepcional.

1. Servicio de posventa de Amazon

Cuando se hace una compra en Amazon se establece una fecha de entrega del producto. Algunas veces cuando el paquete llega a su destino puede

pasar que el cliente no se encuentre en casa; en este caso, Amazon tiene un servicio de posventa: envía un correo electrónico al cliente para informarle que no se ha podido entregar el producto.

En caso de que el transportista haya encontrado la opción de entregar el paquete a alguien, ya sea el vecino o el portero del edificio, entonces Amazon envía el correo electrónico al cliente informándole que el paquete ha sido entregado. Ahora, si por alguna razón el cliente quiere saber quién recibió el paquete, entonces puede entrar al sitio de Amazon y contactar a servicio al cliente para solicitar esta información.

El servicio de posventa de Amazon va más allá de no encontrar al cliente en el momento en que se hace la entrega del producto, ya que por lo regular los transportistas tienen el teléfono del cliente para comunicarse con él y saber si se encuentra en casa; si no se encuentra a nadie en la dirección en el momento de la entrega, dejan el paquete en una ubicación segura autorizada por el cliente. Amazon también cuenta con un [chat de mensajería de servicio al cliente](#) que soluciona rápidamente cualquier problema.



HubSpot

Servicio de posventa de Amazon


- Contacto telefónico por parte de los transportistas para verificar dirección de entrega.
- Envío de email que informa al cliente que el producto no pudo ser entregado.
- Chat online para solucionar problemas de entregas, devoluciones, pedidos, etc.

2. Servicio posventa de Apple

Apple es otra marca que suele contar con un excelente servicio de atención posventa; por ejemplo, [todos sus productos tienen una garantía de un](#)

año a partir de la fecha en que fueron adquiridos. En caso de que un cliente presente problemas con alguno durante este periodo puede hacer aplicar esta garantía. Adicionalmente Apple ofrece AppleCare, que es una extensión de garantía con un costo adicional.

Además esta marca ofrece diferentes canales de comunicación del servicio a cliente, ya sea a través de llamadas telefónicas con el servicio técnico de Apple para que el cliente pueda programar que le hagan una llamada en un momento específico o simplemente dejar su información para comunicarse más tarde con ellos. Además, cuenta con sitio online para rastrear pedidos, chat en línea y una aplicación descargable con acceso personalizado a diferentes tipos de soluciones para todos los productos y servicios de Apple.



Servicio de posventa de Apple


- Garantía de un año en todos sus productos y AppleCare con un costo adicional.
- Soporte técnico telefónico para hablar con un asesor de Apple en cualquier país o región.
- Programar una llamada para que el soporte técnico de Apple te llame.
- Sitio web para rastrear el estado de cualquier pedido en línea.
- Chat online para solucionar cualquier problema.
- Apple Support es una aplicación descargable que ofrece acceso personalizado a soluciones para todos los productos y servicios de Apple.

3. Servicio posventa de Ecofiltro

Ecofiltro es una empresa mexicana que, como muchas otras, cuenta con servicio de posventa de garantía en todos sus productos. Esta garantía de satisfacción tiene vigencia de siete días después de que el cliente adquirió el producto; en caso de que no esté satisfecho, el cliente puede solicitar la devolución total del costo de la mercancía.

Otro servicio de posventa de esta compañía es la asistencia online. Los clientes pueden acceder a ella a través de su sitio web, ya sea para rastrear sus pedidos o reportar algún problema con sus productos; además cuenta también con servicio telefónico y mensajería de WhatsApp. Otro servicio de posventa es que los productos de Ecofiltro cuentan con un [manual de uso digital](#) que está disponible de manera gratuita para su descarga en su sitio web.

Como ya lo comentamos, la posibilidad de que los clientes puedan expresar sus opiniones es uno de los tipos de servicio de posventa más comunes y mejor apreciados por los consumidores, ya que ayudan a las empresas a mejorar sus servicios o productos y a conseguir más clientes, además de que si son positivas ayudan a las empresas a impulsar sus ventas. Ecofiltro tiene una manera de conseguir estas opiniones a través de una breve encuesta que se les envía por correo electrónico a los clientes una vez que han recibido su producto. El objetivo de esta estrategia de posventa es aprovechar el entusiasmo por su nueva adquisición para que el cliente otorgue una opinión honesta y positiva.



Servicio de posventa de Ecofiltro

- Garantía de satisfacción tiene una vigencia de 7 días.
- Servicio de Asistencia telefónica y a través de WhatsApp.
- Manual de uso en línea descargable.
- Encuesta de satisfacción.

4. Servicio posventa de Envía Flores

Envía Flores es un negocio online de envío de flores y regalos en México y como cualquier servicio de posventa que busca fidelizar a los clientes y mantenerlos motivados para realizar nuevas compras. Este negocio tiene una estrategia de email marketing: envía correos electrónicos a todos sus clientes para ofrecer promociones y descuentos especiales en ocasiones especiales; la comunicación en estos correos es directa y personalizada.

Otro servicio de posventa de esta empresa es el seguimiento de su pedido, ya que desde que el cliente hace la compra y hasta que el pedido es entregado se le envían correos electrónicos para informarle el estado de su pedido: la elaboración, la ruta de entrega, cuando va en camino y cuando ya ha sido entregado. Para esto, previamente el cliente ha elegido una hora en específico para asegurar a la empresa que encontrará al destinatario, debido a que lo importante para este tipo de compañías de entrega de productos a domicilio es generar confianza y dejar satisfechos a sus clientes con este servicio.

En caso de que exista algún problema con el pedido, el sitio web cuenta con chat online para que se contacte a los representantes del servicio al cliente en caso de cualquier aclaración; además, un número gratuito para que los clientes pueden comunicarse.



Servicio de posventa de Envía Flores


- Email marketing con descuentos y promociones especiales para sus clientes.
- Servicio de Asistencia telefónica y a través de WhatsApp.
- Chat online con representantes de servicio al cliente.
- Número gratuito para informes o aclaraciones.

5. Servicio de posventa de IKEA

La situación de la pandemia en el año 2020 trajo consigo muchos retos para el comercio, sobre todo para las tiendas físicas de IKEA, que son uno de sus grandes éxitos. Es por eso que en este periodo [creó el servicio de venta telefónica y un outlet online](#) para que sus clientes encontraran sus productos de manera accesible durante esta difícil situación. Dentro de sus servicios de posventa más destacables, IKEA tiene la garantía de devolución con el periodo más amplio del mercado: 365 días; esto significa un gran valor agregado a la confianza de sus consumidores. El lenguaje que utilizan para esta [política de devolución](#) es muy amigable, ya que aseguran que en IKEA cualquier cliente puede cambiar de opinión, ya que, si bien sus productos enamoran, no siempre se acierta a la primera.

Otro de sus servicios de posventa más conocidos es la instalación de sus artículos. El precio de este servicio varía en función de la tienda IKEA en que sea contratado. Además cuenta con un club llamado [IKEA family](#), con acceso gratuito, en donde los clientes tienen disponibilidad a ofertas y descuentos exclusivos, actividades y talleres gratuitos, café gratis en cada visita a sus tiendas físicas y hasta regalos de cumpleaños.

Además otro servicio de posventa y como parte de sus valores de sostenibilidad, IKEA ofrece a sus clientes el servicio de [recompra y reventa](#) de los muebles que ya no necesitan, para darles una segunda vida.



Servicio de posventa de IKEA

- Política de devolución de 365 días.
- Instalación de artículos con costo adicional.
- Club IKEA family gratuito con ofertas exclusivas.
- Servicio de recompra y reventa de muebles IKEA.

6. Servicio de posventa de KIA

Esta concesionaria automotriz en 2019 fue nombrada por tener el [mejor servicio de posventa en España](#). Eso se debe a la satisfacción de sus clientes, ya que acompaña a los consumidores a través de [KIA ASISTENCIA](#) (un servicio de asistencia gratuita de tres años desde la matriculación del vehículo, que incluye ayuda en carretera, remolque en caso de avería o accidente y rescate del vehículo).

Otro servicio de posventa de KIA son sus aplicaciones para dispositivos móviles que ofrecen a sus clientes información y servicios sobre sus automóviles. Por ejemplo, la aplicación [MyKIA+](#) tiene información y servicios personalizados como el calendario de mantenimiento del automóvil y un localizador de coche aparcado, ofertas exclusivas, novedades y promociones de KIA. Además, esta aplicación también permite a los dueños de un automóvil KIA agendar citas para el servicio, gestionar los gastos y hasta mantener un historial de manejo e incluso el diagnóstico de fallas de su automóvil.

La aplicación [Hotspot de Kia](#) es otro servicio de posventa que ayuda a los propietarios de un automóvil KIA a convertir la conexión a internet de sus móviles en puntos de wifi para el sistema de navegación de sus automóviles. Estas aplicaciones envían notificaciones sobre noticias de la marca y sus más recientes actualizaciones.

Por último, otro de los servicios de posventa destacados de esta marca es su garantía de 7 años de fabricante, desde la fecha de matriculación, con la que busca brindar calidad en cada uno de los modelos que integran su gama.

Servicio de posventa de KIA

- KIA ASISTENCIA gratuita por 3 años.
- App MiKia con información personalizada de tu automóvil.
- App Hotspot de Kia que convierte la conexión a Internet de tu móvil en un punto de wifi para el sistema de navegación de tu Kia.
- Garantía de 7 años.

7. Servicio de posventa de Harley Davidson

Uno de los servicios de posventa más sobresalientes de Harley Davidson son las membresías de su comunidad [H.O.G.](#) (Harley Owners Group). Con ellas los propietarios gozan de una gran cantidad de beneficios como asistencia en la carretera, acceso a eventos exclusivos, entradas gratuitas al Museo Harley-Davidson e incluso acceso al Manual Touring con mapas de carreteras. Estas membresías buscan fidelizar a sus clientes a través de una comunidad en todo el mundo, que puede extenderse no solo a los propietarios de motocicletas, sino también a los miembros de su familia. Otro servicio de posventa es la aplicación gratuita de Harley Davidson [H-D Connect](#), que permite a los propietarios tener acceso a las mejores herramientas digitales para sacar el máximo provecho de sus motocicletas como: elaborar mapas de una ruta, navegación GPS en tiempo real y la oportunidad de localizar cualquier concesionario de forma rápida y sin problemas.

Servicio de posventa de Harley Davidson

- Miembro Vitalicio del H.O.G. con un costo adicional.
- Aplicación H-D Connect que permite a los propietarios conectarse de forma remota a sus motocicletas desde sus móviles.

Como puedes notar, un buen servicio posventa hace la diferencia entre fidelizar a nuestros clientes o que se vayan con la competencia. A continuación, podrás ver una imagen que sintetiza lo que hemos comentado sobre la implementación del servicio posventa:

¿Cómo implementar el servicio de posventa en tu empresa?

1. **Gestiona adecuadamente el cierre de venta**
2. **Cuida los envíos y devoluciones**
3. **Contacta al cliente y solicita feedback**
4. **Envía información, sugerencias y nuevos lanzamientos**
5. **Asegúrate de ofrecer mantenimiento**



HubSpot

Ahora ya sabes cómo ofrecer la mejor atención al cliente con un servicio de posventa, sigue nuestros consejos y verás cómo cada vez más clientes actuales se quedarán con tu marca.

<https://blog.hubspot.es/service/servicio-post-venta>