



¿Cómo ganaremos la confianza?

Cursos TML4you para miembros

100%
instructivo



TML4you
es la
oportunidad
perfecta

?
**Aprende
con
TML4you**

Tiempo

libre

Dinero

para ser libre
financieramente

Estilo de

Vida
soñado

Temas:

- ¿Cómo ganaremos la confianza?
- 15 pasos para generar confianza en tu empresa o negocio.

¿Cómo ganaremos la confianza?



La **confianza** es el ámbito donde se desarrollan o dejan ver la **sinceridad**, las **competencias** y la **responsabilidad**. Esta última expresada como capacidad de brindar respuesta efectiva. Cuando somos **sinceros**, demostramos poseer las competencias adecuadas para la tarea que se nos solicita. Si paralelamente poseemos el **compromiso** que conlleva la respuesta adecuada a las circunstancias, estaremos generando confianza.

Si alguno de estos factores es alterado, la confianza cae, disminuye o desaparece, dependiendo de la distancia o brecha que exista en la percepción de quien evalúa estas tres capacidades en nuestro decir, sentir y hacer.

La sinceridad es una característica que evaluamos primero intuitivamente. Normalmente reconocemos que una persona es sincera cuando sus conversaciones privadas, aquello que piensa, se expresa públicamente, es decir que la persona lo comparte. Si como interlocutor escucho con atención y detecto que la persona me dice lo que piensa, entenderé que está siendo sincera. Esto incluso si concuerdo o no, con sus dichos.

Sin embargo, no siempre somos conscientes de nuestras conversaciones privadas y dejamos traslucir ciertas incoherencias en el lenguaje, sea este verbal o corporal. De esta manera las personas perciben, sin saber con exactitud de dónde proviene, las incongruencias y se manifiestan reacias. Algunas reaccionan con medios defensivos o reactivos ya que no logran ver la claridad del mensaje como sincero. En términos laborales estas actitudes suelen ser disparadores de enorme desmotivación.

Recomendamos continuar la indagación acerca de los efectos sobre las competencias y la habilidad para dar respuesta (responsabilidad). A su vez cuando son las competencias las que se encuentran en juego, nos sentimos desprotegidos o engañados. Imagínese Ud. en medio de una situación que requiere solución urgente y quién le está por prestar el servicio es con claridad inepto ¿Cuál será su reacción? Dejando de lado las manifestaciones inapropiadas, ninguno de nosotros brindará su acuerdo para que un profesional de la veterinaria, por ejemplo, practique en un familiar cercano una operación de corazón para solucionar una obstrucción aórtica. Cae de maduro, que hay falta de **competencias** aunque el individuo en su sinceridad, diga que él está en condiciones de hacer la intervención quirúrgica. Acciones semejantes se encuentran a diario en el ámbito empresarial, político, social o sindical. Muchas muestras de ineptitud hacen caer la confianza que con ahínco se depositó oportunamente. La **desconfianza** aparece y de esta forma se convierte en uno de los factores que más atentan contra la generación de riqueza.

15 pasos para generar confianza en tu empresa o negocio.

1. **Escucha a quien quieres que te escuche:** Abre un espacio de contacto con tus clientes para escuchar sus quejas, opiniones o sugerencias. Puede ser un formulario, buzón de sugerencias o incluso un espacio en tu página web. Responde a todas las quejas y sugerencias.
2. **Muestra respeto por el trabajo de terceros:** Respeta y recomienda a tu competencia. No tengas miedo de referenciar otras empresas de calidad. Ten en cuenta que no eres el mejor en lo que haces. Siempre habrá alguien que lo hace mejor o igual que tu
3. **Tienes que ser transparente:** Muestra al público todas las metas y objetivos de tu empresa. Mantén contacto con los clientes y explícales todas tus decisiones. No les ocultes nada y muéstrate como lo que eres.
4. **Cumple las expectativas de tus clientes:** Haz que tus clientes queden totalmente satisfechos con tus productos o servicio, de tal manera que piensen que lo que pagaron fue muy poco a comparación con lo que recibieron. De esta manera se convertirán en clientes recurrentes.
5. **No cierres los ojos:** Es importante que tengas integrado a tu negocio un sistema de calificación o valoración de productos y/o servicios. Dales a tus clientes la oportunidad de valorar tu desempeño, por ejemplo valorar tu servicio de 1 a 5. Lo puedes hacer por medios físicos (formulario) o digitales (página web). No ignores las críticas.
6. **Cumple con lo que prometes:** Como lo había dicho antes, cumple con todas las expectativas de tus clientes, mas no crees expectativas que no puedas cumplir después. Esto es fundamental para lograr ser una marca confiable ante el público. No prometas lo que no puedas cumplir. No te vendas como la mejor opción, solo muestra todo lo que puedes aportar al consumidor.
7. **Corrige tus errores rápidamente:** Aprovecha tus errores para fidelizar clientes. ¿Cómo puedes hacer esto? Fácil, si le fallaste en algo a un cliente, trata de

solucionarlo lo antes posible y remédialo entregándole más de lo que le prometiste. Puede ser un descuento especial, un regalo o un servicio superior sin ningún coste. Aprovecha estos errores para transmitir el mensaje de que eres una empresa seria interesada por el bienestar de sus clientes.

8. **Asume responsabilidades:** Recuerda poner la cara cada vez que surjan inconvenientes, no olvides que tu marca es la que se verá afectada y esta es el reflejo de lo que eres.
9. **Tienes que ser leal:** No hables mal de la competencia. Ten cuidado con la publicidad que pueda llegar a ofender tu competencia. No querrás ser una empresa polémica, no hace falta. Si te insultan no te enojés, todos pueden tener una perspectiva diferente de ti, manéjalo con mucha prudencia.
10. **Tienes que ser una buena persona:** Enfócate en hacer el bien a la sociedad sin esperar nada a cambio. Crea mucho valor agregado y de esta manera la sociedad te lo agradecerá dándote algo a cambio.
11. **Tienes que ser previsible:** Es importante que seas previsible porque de esta manera los clientes sabrán que esperar de ti, y no estarán en la incógnita de saber que puede llegar a pasar si se relacionan contigo. Esto no quiere decir que no aportes ideas innovadoras, claro que puedes hacerlo siempre y cuando tus principios y lo que reflejas se maneje igual. (confianza)
12. **Muestra que puedes confiar en terceros:** Recomienda empresas que trabajen en tu mismo nicho de mercado o mejor aún, crea una alianza estratégica con otra empresa. De esta manera ampliaras tu círculo de confianza.
13. **Muestra gratitud:** Establece una relación con tus clientes y haz descuentos especiales a aquellos clientes fieles.
14. **Sé Modesto:** Hazle entender clientes que gracias a la ayuda de ellos eres la empresa que eres.
15. **Sé tú Mismo:** Recuerda jamás imitar a nadie y crea tu propia identidad de marca.