

¿Podremos conseguir clientes para toda la vida?

Para ganar mercado, las empresas deben modificar su cultura, porque “Personalización,” “Entrenamiento” y “Asociación con los compradores”, son las Claves.

Una de las cuestiones fundamentales del marketing es cómo conseguir que los clientes se queden durante más de dos años con nosotros. Fred Wiersema, coautor del libro “La disciplina de los líderes del mercado”, sostiene que se puede ganar por medio de tres estrategias: **siendo líder del producto, siendo excelente operativamente, o siendo el que tiene más proximidad con el cliente.**

Y explica que hay tres estrategias para lograr esto último: **personalización** (adaptación a los clientes), **entrenamiento** (entrenar y brindar ayuda al cliente) y **asociación con el cliente.** Esto señala un punto sencillo: que los clientes que logran esa proximidad con una empresa no quieren cambiar de compañía.

¿Qué dicen los clientes?

Estamos avanzando hacia un *management* basado en el cliente cuya plataforma fundamental es la base de datos de clientes.



- Consiga información detallada sobre cada cliente. Una vez que la tenga fíjese qué puede hacer con esa información. Las posibilidades irán desde ventas cruzadas, hasta el envío de mails a un cliente determinado informándole sobre productos que pueden interesarle de acuerdo con su perfil.

- Mientras los mailing masivos fallan, usted puede hacer ofertas personalizadas, puede evaluar la rentabilidad de cada cliente a partir de la base de datos, porque puede verla a lo largo del tiempo.

- También puede usar el *data mining* o aprovechamiento de datos. Como un minero que excava en los datos en busca de patrones. Lo que su compañía debe hacer es aprovechar los datos y así tener lista de posibles candidatos.

- A las empresas les encanta el marketing directo porque envía una cierta cantidad de folletos o avisos, puede calcularse el índice de respuesta conocen el costo y de ahí pueden ver si la acción valió la pena o no. Algunas compañías tienen baja respuesta y al principio pierden dinero.

Campañas que pierden

Hay que recordar una cosa: hay campañas que pierden dinero. Las pocas personas que empezaron a comprar, que de otra manera no habrían comprado, ahora pueden ser los clientes de los próximos diez años. Así que, una campaña de mailing directo, para ciertas cosas, no necesariamente tiene que ser una campaña inicialmente rentable, si la empresa logra mantener a la gente





(viene de tapa)

que por primera vez compró sus productos, y después lo pueden compensar en sus compras posteriores. La mayoría de las empresas grandes tiene una fuerza de venta directa y utilizan revendedores para vender cosas más pequeñas. Las ventas directas son la manera más costosa de vender, pero también se trata de la mejor forma, porque hay un impacto personal y una plasticidad que le permite al vendedor responder preguntas y dialogar con el cliente.



El costo de la fuerza de ventas es elevado, pero puede hacerse más económico si se arma a los vendedores para automatizar las ventas. La automatización nos permite hacer una visita, una presentación, responder preguntas, diseñar la descripción de esta visita de ventas y diseñar el contrato ilustrando, el producto, el catálogo... lo que fuere. Es la dirección en la que debemos avanzar. Eso haría que el costo por ventas fuera inferior a través del uso de venta directa. Para que el telemarketing directo sea un éxito y para que su empresa pueda retener a los clientes, cada persona de la compañía debe estar centrada en el cliente. Toda la cultura debe estar alineada para servir al cliente.

Fernando Colombo



INFO FERCOL

Los elegidos de Fercol

Lubricantes, aditivos, limpiadores... productos Fercol diseñados para cada requerimiento. Estos son " los elegidos" de este Boletín.

Kit Antiderrame

Se recomienda a todo comercio o industria que manipule lubricantes o combustibles tener su plan de contingencia contra derrames e incendios en donde se incluyen los puestos para tal fin. Nuestro KIT ANTIDERRAME está diseñado especialmente para estos usos. El mismo contiene un balde contenedor de 20 lt en color reglamentario para dicho uso. Absorbente Fercol (polvo absorbente) para utilizarse en todo tipo de derrames de hidrocarburos. Por sus propiedades ignífugas también se utiliza para extinguir fuegos; una pala para aplicar el absorbente.



Embudos

Contamos en una amplia línea de embudos de chapa para diversos usos. Embudos rectos, inclinados y para dirección hidráulica. Los mismos se presentan por unidad.



4 Tiempos Semisintético

Es un lubricante semisintético multigrado de alta performance para motores de motocicletas de cuatro tiempos con o sin caja de velocidades integradas (con o sin embrague húmedo). Su formulación ha sido reforzada en su estructura de bases sintéticas con el objetivo de garantizar su propiedad antidesgaste, alargando considerablemente la vida útil del motor. Ofrece una excepcional película lubricante en altas temperaturas. Especificaciones: API SL | JASO MA. Se presenta en cajas de 12 x 1 lt, balde de 20 lt, tambor de 100 y 200 lt.



AF-2 (Aditivo Antifricción)

Es un aditivo antifricción concentrado con el MoS (bisulfuro de molibdeno). Compatible con aceites de motor, cajas, diferenciales, etc. Sus principales características son:

- Reduce hasta un 30 % el consumo de aceite, hasta un 5 % el consumo de nafta, y hasta un 50 % el desgaste del motor
- Disminuye la fricción interna del motor
- Reduce la temperatura de marcha
- Disminuye el desgaste del arranque en frío

Se presenta en bidones de 4 lt y cajas de 2 X 100 cc.



Limpia caudalímetros

Es un limpiador de precisión y alta pureza. Optimiza su funcionamiento y prolonga su vida útil. Limpia rápida y eficazmente todo el sistema de lectura de masa y temperatura de aire optimizando el funcionamiento del caudalímetro. Prolonga la vida útil del sensor y no agrede plásticos normalizados. De rápida evaporación, no deja residuos. Se presenta en cajas de 12 x 440 cc.



Autopolish bicapa

Es un producto elaborado a base de ceras, siliconas y un agente pulidor de poder abrasivo controlado. Brinda lustre superior y brillo perlado. Actúa eliminando la suciedad y renovando el brillo de la capa incolora exterior de la pintura bicapa. Deja la superficie tersa y sin rayaduras. Se presenta en caja de 12 x 450 cc



Infla y sella

Es un producto diseñado para reparar los neumáticos en el acto, con o sin cámara, sin necesidad de usar herramientas. Utilizado en motos, automóviles, camionetas, etc. Ideal para casos de emergencia. No ataca cámaras, ni cubiertas. Se presenta en cajas de 12 x 440 cm.



Tapones para carter

Contamos con una amplia variedad de tapones para carter. Los mismos se presentan en bolsas de 5 unidades.





ME LLEGÓ POR WHATSAPP



EL 95% DE LOS CALCETINES NO TIENEN PAREJA Y NO ANDAN POR AHÍ LLORANDO

Estoy de vacaciones en un crucero:
cruzo pal cuarto
cruzo pa la sala
cruzo pa la cocina
cruzo pal baño



EL CUARTITO DE LAS HERRAMIENTAS

Estamos en verano y el jardín necesita más atención que nunca. Veamos qué herramientas vamos a necesitar para poner "guantes" a la obra.

Palita de mano: herramienta principal para remover la tierra, mezclar preparados, erradicar malezas.

Tijera de doble filo: se utiliza para podar ramas; es recomendable limpiarla y aceitar sus cuchillas a menudo.

Pulverizadores: uno destinado para desinfectar y curar plantas; otro para pulverizar las hojas de especies no pubescentes.

Regadera: preferentemente con roseta para que el riego sea más homogéneo.

Manguera: para superficies grandes y extensas.

◆ Al cabo de las tareas diarias de jardinería, limpiar las cuchillas y pasarles un trapo embebido en aceite.

◆ Al podar ramas enfermas, desinfectar la herramienta con alcohol o lavarla con agua y unas gotas de lavandina, para no contagiar otras especies.

◆ Antes de hacer cualquier ajuste o de limpiarla, chequear que la máquina esté desenchufada.

◆ No utilizar las máquinas eléctricas en un día de lluvia o de una considerable humedad ambiental.

◆ Usar gafas protectoras cuando se corta el césped, cercos y enredaderas.

Navaja de jardín: nos ayuda para abrir todo tipo de bolsas de sustratos, para podar pequeñas ramas, etc.

Rastrillo de púas flexibles: para limpiar la superficie del césped.

Rastrillo de jardín: se utiliza para todo tipo de trabajos y cuidados del césped.

Pala para cavar: una buena pala para los jardines, es esencial, a la hora de plantar y trasplantar especies.

¡Y obviamente unos guantes de tela o de goma para proteger nuestras manos!



PARA LA PODA Tijeras de filo curvo: se utiliza con una mano y se realiza el corte mediante la parte central del filo, para ramas de

hasta 2 cm. de diámetro.

Tijeras de filo recto: tiene el mango un poco más largo y se utiliza con las dos manos para recortar los cercos horizontal y verticalmente.

Tijeras de fuerza con mango largo: para ramas a partir de 2 cm. de diámetro y en altura.

Serrucho de podar: para ramas de más de 2 cm. de diámetro, requiere más fuerza.

HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS

Recortadora portátil a motor o eléctrica: es una excelente herramienta para recortar los cercos, horizontal y verticalmente.

Las cortadoras de césped pueden tener 2 tipos de motores:

Eléctrico: es recomendable para superficies de hasta 1.500 m².

Explosión: los motores a explosión a su vez pueden ser a nafta o diesel; se utilizan a partir de los 1.500 m² hasta las 2 ha.

Bordeadoras o recortadoras: se utilizan para repasar ángulos a donde la máquina cortadora de césped no llega. Importante: mantener limpio el cabezal, donde se coloca el hilo de nylon, cada vez que se utiliza.

EVENTOS

ENERO	1	5	6	12	17	18	FEBRERO	1	12/13	14
	AÑO NUEVO	CUMPLE JORGE SEGOVIA	DÍA DE REYES	CUMPLE CRISTINA CRESPO	CUMPLE DANIELA ACOSTA	CUMPLE JEREMIAS ARRUPE		CUMPLE MARTIN BLANCHY GUSTAVO LUCERO	CARNAVAL	DÍA DE LOS ENAMORADOS