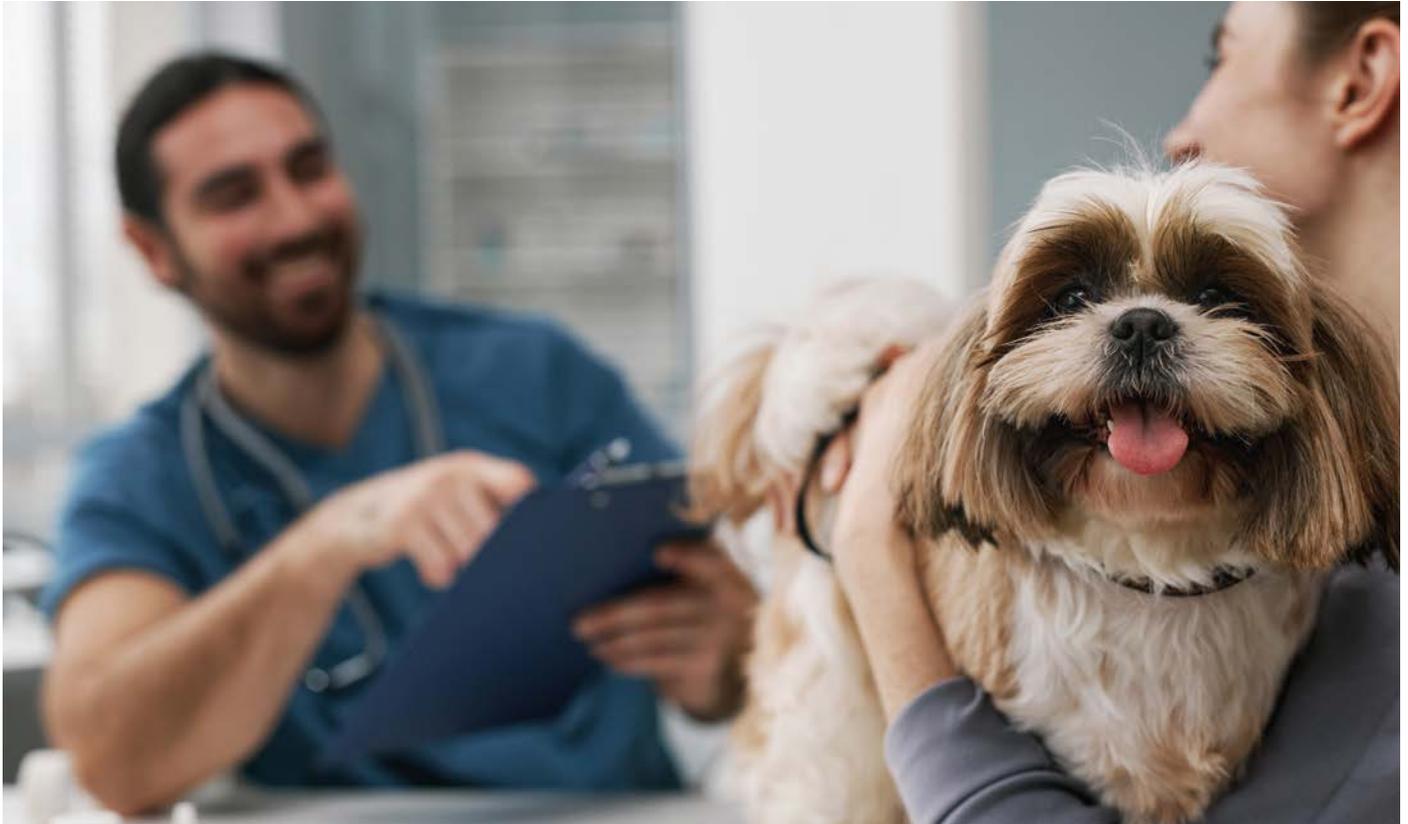


¿Sabemos realmente escuchar a nuestros clientes?



En las próximas líneas, vamos a analizar la importancia de escuchar a nuestros clientes. Y es que la escucha activa es clave para que nuestra clínica se diferencie de las demás.

POR: LAIA SOLDEVILA, SENIOR CONSULTANT, LAISE ANIMAL HEALTH CONSULTING
www.laiseconsulting.com

● **Todo el mundo quiere ser escuchado y ver que su opinión cuenta!** En marketing, y sobre todo en la atención al cliente, saber escuchar a los clientes es uno de los pilares de éxito de cualquier empresa. Y es que la escucha activa es lo que hará que tu clínica importe, se diferencie y el cliente se muestre humano frente a ella.

En este sentido, escuchar a los clientes trata de conectarse con ellos, prestar atención a sus necesidades y comprender cómo podemos ayudarles a lograr sus objetivos. Así, según una encuesta, el 77% de los clientes recomendaría una empresa a un amigo después de tener una experiencia positiva¹.

Esto nos demuestra, sin duda, que vale la pena invertir en que

nuestros clientes tengan una buena experiencia en nuestra clínica. Las opiniones y comentarios de tus clientes son muy importantes para tu negocio. De hecho, en el artículo anterior, '¿Qué ocurre si ponemos el cliente en el centro de la estrategia de nuestro negocio?', ya analizamos la importancia de realizar una estrategia centrada en el cliente (*Customer Centric*), y escuchar a los clientes de forma activa formará parte de esta estrategia.

No obstante, si no se escucha al cliente, corremos el riesgo de cometer algunos errores, como presionarles para obtener una respuesta al instante, llevar la conversación hacia un tema que no es interesante para él o, incluso, desestimar las críticas que contradicen la idea que tienes tú de tu negocio.

¿Qué es la escucha activa?

Para empezar, vamos a analizar en qué consiste la escucha activa. La escucha activa es una estrategia de comunicación donde la marca/empresa tiene la habilidad y pone esfuerzo en escuchar los mensajes que le transmiten sus clientes con el objetivo de ser empático y entenderlos con la mejor actitud. Se busca, en definitiva, brindarle al cliente una experiencia satisfactoria y ganarnos su confianza.

Para ello, es necesario saber escuchar y comprender al cliente, pero también es de suma importancia el lenguaje no verbal y el tono empleado a la hora de comunicarte con tus clientes. Además, la escucha activa también nos permitirá participar de una conversación con más naturalidad.

Una de las características principales de la escucha activa es que hay que trabajarla continuamente. No basta con pensar que uno es bueno escuchando a los demás. Sino que tan solo poniendo en práctica la escucha, lograremos desarrollar la escucha activa.

Técnicas para realizar una buena escucha activa

- Establece contacto visual con tu cliente. Al mirarse a los ojos, la concentración con lo que dice el otro es mayor.
- Reafirma y comenta sus comentarios en otras palabras. Para que el cliente se dé cuenta de que lo escuchas, puedes repetir lo que ha dicho en otras palabras.
- Haz preguntas eficientes. Aborda lo que el cliente te está realmente pidiendo sin desviarte del tema.
- Utiliza la comunicación no verbal. Usa una comunicación no verbal abierta: asentimiento con la cabeza, postura y movimientos suaves, gestos con las manos para animarle a hablar, etc. De esta manera, el cliente percibirá que lo que te está contando te interesa.
- Practica la empatía, la comprensión y ten una buena actitud de comunicación. Sé tolerante, no le cortes cuando diga algo con lo que no estás de acuerdo.
- Usa la crítica como una oportunidad. Apunta, contesta y resuelve. Y si no es posible, sé sincero, los clientes también valoran la honestidad.

- No juzgues. Mantén la escucha activa y sé empático. No todos somos iguales ni tenemos las mismas habilidades.
- Facilita información de valor a tu cliente al instante. El cliente espera ser escuchado, pero también que se le dé respuesta a sus necesidades.

Y todo ello ¿qué beneficios te aportará?

Si logras llevar a cabo estos consejos, mejorarás la relación con tus clientes. Por una parte, esto te permitirá que ellos estén más contentos con el servicio que has prestado; y, por la otra, también te ofrecerá otros beneficios importantes. Algunos de ellos son:

- Conocer mejor a tus clientes te dará la oportunidad de adaptar tus servicios y productos a sus necesidades.
- La implementación de estrategias de marketing más efectivas. Incluso te puedes plantear nuevas oportunidades de negocio.
- Respuestas personalizadas y adecuadas para tus clientes. Si sabes qué le inquieta, responderás de la mejor forma.
- Eliminarás todo aquello que no aporte valor para el cliente.
- Te anticiparás a los cambios.

La escucha es clave en todos los niveles. Como ya sabrás, todos los miembros de la clínica son importantes para que el cliente tenga una experiencia satisfactoria en ella. Te invito a observar en tu clínica y a hacerte estas preguntas: ¿todos los empleados utilizan la escucha activa? ¿Observas diferencias entre ellos?

Además, no tenemos que olvidarnos de la escucha activa también en las redes sociales y en las llamadas telefónicas. Cualquier interacción que se realice con el cliente es una oportunidad para emplear la escucha activa. 🐾

Referencias:

1. CX Leads to Recommendations (Charts For 20 Industries) | XM Institute. <https://www.xminstitute.com/blog/cx-leads-to-recommendations/>

TÉCNICAS PARA REALIZAR UNA BUENA ESCUCHA ACTIVA



Establecer **contacto visual** con el cliente



Reafirmar los comentarios del cliente **en otras palabras**



Hacer **preguntas eficientes**



Utilizar la **comunicación no verbal**



Empatía, comprensión y **buena actitud de comunicación**



Usar la **crítica como una oportunidad**



No juzgar



Facilitar **información de valor** al cliente al instante