

DOCUMENTO DE PROFUNDIZACIÓN

Negociación & Ventas

MATRIZ ESTRATÉGICA DE FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN (MEFR)

MATRIZ ESTRATÉGICA DE FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN (MEFR)

Objetivo del recurso

Permitir que el estudiante diseñe un sistema estructurado de postventa y fidelización que conecte:

- Cumplimiento operativo
- Experiencia del cliente
- Retención
- Recompra
- Valor del ciclo de vida (CLV)

Es una herramienta práctica para aplicar en:

- PYMES
- Empresas B2B
- Emprendimientos
- Equipos comerciales
- Startups digitales

Fase del Ciclo	Punto de Contacto	Riesgo Potencial	Acción Estratégica	Indicador Clave	Responsable
Entrega	Confirmación de servicio	Incumplimiento	Validación inmediata post entrega	% cumplimiento	Operaciones
Implementación	Soporte inicial	Frustración técnica	Seguimiento en 48h	NPS inicial	Comercial
Uso temprano	Primeros 30 días	Abandono	Llamada consultiva	Tasa activación	Ejecutivo cuenta
Evaluación	Revisión trimestral	Desinterés	Reunión de valor agregado	Retención	KAM
Recompra	Renovación	Migración competencia	Propuesta anticipada personalizada	% renovación	Ventas

Paso 1: Mapear su empresa o caso

Identificar:

- Producto o servicio
- Tipo de cliente (B2B / B2C)
- Ciclo promedio de compra

Paso 2: Identificar riesgos de fuga

Responder:

- ¿Dónde el cliente podría abandonar?
- ¿Dónde puede sentirse insatisfecho?
- ¿Qué promesa podría no cumplirse?

Paso 3: Diseñar acciones preventivas

No correctivas.

Preventivas.

Ejemplo:

En vez de esperar que se queje, seguimiento proactivo.

Paso 4: Definir métricas claras

Ejemplos:

- NPS
- Tasa de retención
- CLV
- Tasa de recompra
- Tiempo promedio de resolución

Paso 5: Asignar responsables

La fidelización no es solo del área comercial.

Debe involucrar:

- Operaciones
- Servicio al cliente
- Marketing
- Dirección

FÓRMULA ESTRATÉGICA DE FIDELIZACIÓN SOSTENIBLE

El estudiante debe entender esta ecuación:

Fidelización = Cumplimiento + Experiencia consistente + Gestión rápida de incidencias + Comunicación estratégica + Valor continuo

Si uno de esos elementos falla, la retención cae.