

CITY SELF-STORAGE ESPAÑA, Consultas sobre la gestión del self-storage on-line.

Estadísticas recientes demuestran que operadores europeos de self-storage han movido la mayoría de sus actividades de marketing y presupuestos a internet. Hasta el 80 % de los presupuestos en marketing de self-storage son gastados en marketing digital y genera, en algunos mercados, casi el 85 % de consultas. Y todavía sigue creciendo fuertemente.

Seguramente estas consultas se envían principalmente de formularios web, que llegan a las bandejas de entradas del correo electrónico o por sistemas CRM (Customer Relation Manager o Administrador de Relación con el Cliente) y esperan a ser contestadas. ¿Después de hacer todo este esfuerzo para recibir consultas, esta usted confiado en que su compañía las está gestionando efectivamente?

Una investigación hecha en 2200 negocios en EE. UU. demuestra que la mayoría de compañías no están respondiendo lo bastante rápido. Aunque 37 % respondió a su iniciativa dentro de la hora, y 16 % respondió dentro de 1 a 24 horas, 24 % llevo más de 24 horas – y el 23 % de las compañías nunca respondieron del todo. El tiempo promedio de respuesta, entre las compañías que respondieron dentro de los 30 días, fue ¡42 horas!

Estos resultados son especialmente escandaloso dado cuan rápido las iniciativas en línea se enfrían. Firmas que trataron de contactar con clientes potenciales dentro de la hora de haber recibido la consulta fueron cerca de siete veces más probables de calificar la iniciativa que aquellos que trataron de contactar al cliente incluso una hora tarde – y más de 60 veces más probable que las compañías que esperaron 20 horas o más.

Las compañías están haciendo grandes inversiones para poder obtener consultas desde internet, y ellas deberían estar respondiendo a la velocidad de internet. ¿Por qué no lo hacen? Hay muchas razones incluyendo sistemas inflexibles de CRM, prácticas viejas de ventas y reglas rígidas para la distribución de iniciativas de ventas entre departamentos de almacenamiento. Pero es evidente que nuevas herramientas y procedimientos para manejar consultas en línea serán necesarias para cumplir con la demanda de la era de internet.

City Self-Storage da 5 consejos de como la eficacia de la gestión de consultas puede mejorar:

Envíe las consultas de internet directamente a las manos de empleados que se encargarán de gestionarlas. No haga ningún paso “en medio” como un centro de distribución.

Cada consulta que llega al sistema deberá hacerse notar – para garantizar que no sea olvidado y así le daremos nuestra atención inmediata.

Fuera del horario laboral, tenga un centro de llamadas que será el primer contacto directo con los clientes potenciales.

Examine su sistema en línea regularmente para asegurarse que ninguna consulta sea perdida.
Registre todas las consultas y tenga un procedimiento uniforme para darles seguimiento. Eficacia en la conversión incrementara drásticamente.

Acerca de City Self-Storage

City Self-Storage es una de las operadoras líder de almacenamiento personal en Europa. Usted puede usar City Self-Storage si necesita trasteros de alquiler por motivos personales, de negocios o para autónomos. Nuestra habilidad esta basada en 20 años de experiencia. Las 38 tiendas de City Self Storage están localizadas en Noruega, Dinamarca, Suecia, República Checa, España y Polonia.

Datos de contacto:

Laura Pérez Andreu

Nota de prensa publicada en: [Barcelona](#)

Categorías: [Inmobiliaria](#) [Logística](#) [E-Commerce](#) [Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>