

## **La gestión del vendedor, clave en 2013 para evitar la pérdida de clientes**

**El vendedor se ha convertido en una figura clave dentro de la empresa para evitar la temida pérdida de clientes en esta etapa de crisis. Esta es la principal conclusión que se desprende del Estudio ¿Por qué se pierden los clientes? realizado por la consultora de Marketing Estratégico RMG & Asociados, a través del Portal [www.foromarketing.com](http://www.foromarketing.com). El 54% de los encuestados considera imprescindible aportar un valor añadido a la gestión personal del vendedor, que escuche al cliente y de soluciones personalizadas,**

La difícil situación económica actual se traduce en una disminución de la actividad y muchos empresarios y directivos, agobiados por esta crisis, no son capaces de reaccionar positivamente y ver cuáles son los mecanismos de actuación para hacer frente a la pérdida de clientes y ventas. La consultora de Marketing Estratégico RMG & Asociados, a través del Portal de Marketing y Ventas [www.foromarketing.com](http://www.foromarketing.com), ha realizado una amplia encuesta para conocer por qué las empresas pierden clientes e intentar encontrar respuestas a este interrogante tan actual.

Esta coyuntura es causante por sí misma de una clara reducción del volumen de mercado y clientes, según un 22% de los encuestados. Pero, además, la crisis ha llevado al consumidor a agudizar el ingenio y buscar con mayor dedicación el producto o servicio que más se ajusta a sus necesidades. Por ello, casi una cuarta parte de los participantes (24%), coincide al señalar que el encontrar un mejor precio y condiciones en la oferta les ha llevado a cambiar sus hábitos de compra. Para el 23% de los consultados, la pérdida de clientes se debe a que los equipos de venta no aportan valor añadido ni cubren las expectativas del cliente, lo que vuelve a poner en el punto de mira al profesional como causa o solución a este problema. Otros motivos menos relevantes a la hora de mantener nuestra cartera de clientes serían la mala gestión de las reclamaciones (14%) y la dificultad de contar con un equipo de ventas que transmita ilusión y confianza en esta época de crisis (11%).

Respecto a si la propia empresa puede hacer que se pierdan clientes, la respuesta es contundente, Sí. Un 94% opina que la empresa tiene la culpa de esta situación por no tener al cliente situado en el objetivo prioritario en que debería encontrarse desde una óptica de Marketing. La empresa tiene la obligación de centrarse en el Focus Customer, es decir, tener bien segmentados a sus clientes, conocer sus necesidades y disponer de la mayor información posible de los clientes para así poderlos atender como demanda el Siglo XXI.

Soluciones a aportar por el vendedor

La figura del vendedor se configura como clave a la hora de mejorar la relación con los clientes,

según el 54% de los participantes en la muestra, ya que una quinta parte (20%) considera que para frenar la pérdida de clientes es vital contar con un profesional, que aporte su saber hacer, escuche al cliente y de soluciones. Otro 21% ve muy positivo que este vendedor ofrezca un mayor valor añadido reforzando su gestión con un buen servicio post-venta. Y el conocimiento por parte de este profesional de las ventas de los productos de su firma y de los de la competencia es la opción preferida por un 13% de los participantes para mejorar la relación empresa-cliente.

También resaltamos por su aspecto innovador la opción elegida por un 8% quienes opinan que el vendedor debe intentar que el cliente fidelizado no solo prescriba, sino que se convierta en fans de la compañía, siguiendo la actual tendencia de líderes como Apple.

El gran reto de los empresarios es, más que nunca, la fidelización de los clientes por los beneficios que reporta. Este apartado de la encuesta es uno de los que despierta mayor consenso. El 65% de los participantes identifican fidelización con relaciones más duraderas.

**Datos de contacto:**

Pablo Vargas  
Dpto. Prensa  
915971616

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

Categorías: [Marketing Emprendedores](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>