

# Cliente enamorado, siempre fiel

## relaciones públicas para seducir

Un plan de relaciones públicas sirve a menudo para mantener la confianza de los clientes, evitar dolorosos abandonos y garantizar su fidelidad a lo largo del tiempo

Seguro que alguna vez se ha sentido traicionado. Puede que esta desagradable experiencia le haya hecho poner en duda su capacidad de seducción o, en el peor de los casos, provocado unos tremendos celos. Es posible que ante el abandono de un cliente haya culpado a éste de todos los males o, por el contrario, se haya replanteado la forma en la que usted interactúa con él.

La relación que uno entabla con un cliente guarda mucha similitud con la de una pareja real: en la primera etapa, todos los esfuerzos son pocos para conseguir la atención y la conquista. Es la fase de las flores. Cuando su potencial cliente por fin firma un contrato y se compromete, se encuentra en ese estado de enamoramiento en el que uno no se plantea su futuro sin el otro y la admiración es mutua. Ambos toman la iniciativa y resulta una pareja cargada de planes y objetivos comunes.

Pasa el tiempo y ese estado casi perfecto en el que el silencio no incomoda, en el que reina la confianza, comienza a enturbiarse. Ambos han logrado conocerse y, sin embargo, lejos de que su unión se fortalezca, comienza a instalarse la apatía. Su nivel de comunicación disminuye y acaban limitándose a cumplir el compromiso básico establecido en el contrato.

Las ideas, iniciativas y proyectos que abundaban al principio de la relación han ido diluyéndose. Y peor aún, el reproche, ese peligroso *enemigo* que conviene mantener a raya, aparece en escena. Uno reclama más iniciativa, otro más participación. El cliente pierde la ilusión y comienza a mirar alrededor otras alternativas que se le presentan más tentadoras.

Es el principio de una traición dolorosa. La confianza, que tanto esfuerzo, información y tiempo llevó conseguir, se desvanece. ¿Por qué no puso en marcha un plan de fidelización, una estrategia de relaciones públicas para mantener viva la emoción y evitar el aburrimiento?

¿Cómo conseguir que la relación con un cliente perdure durante años sin que decaiga la ilusión que inicialmente les unió? Tome nota de algunas recomendaciones extraídas de los manuales de relaciones públicas que han sido aplicadas con éxito para prevenir infidelidades.



## Secretos de una relación

En primer lugar, conozca las percepciones de su cliente. Analice sus deseos y preferencias y establezca a continuación un plan de actividades que responda a sus expectativas. Periódicamente revise su grado de satisfacción, ya que los sentimientos también evolucionan.

De vez en cuando, sorprenda a su cliente con nuevas ideas. Recuerde que uno de los secretos más eficaces es la iniciativa, así que tómelas siempre que pueda.

Por último, no olvide lo fundamental: ámelo.