

### CLIENTING

Es una metodología destinada a incrementar sus capacidades estratégicas para captar, satisfacer y retener a sus mejores clientes tanto internos como externos y enfocar sus esfuerzos empresariales en aumentar su rentabilidad.

Desarrollada por Luis Huete, Consultor y Académico Español, discípulo de los creadores del modelo The Service Profit Chain, los profesores Heskett y Sasser de la Escuela de Negocios de Harvard.

El modelo ha sido aplicado con éxito en mas de 400 empresas de los cuatro continentes de la mano de Luis Huete y su red de consultores asociados

"Enfocar sus esfuerzos empresariales en aumentar su rentabilidad"



### CÓMO SABER QUE NECESITA CLIENTING

- La mayoría de las veces su oferta se basa en precio.
- Gasta más en captar que en retener sus clientes.
- No conoce las causas de deserción de sus clientes.
- Medir la satisfacción no mejora su servicio.
- Tiene empleados con baja productividad.
- No sabe como crear conductas de servicio.
- No conoce sus clientes rentables.