

Tres formas de usar el correo electrónico para multiplicar los beneficios

Orientación para propietarios y directores

En el entorno tan competitivo que en el que se desenvuelve la mayor parte de las empresas en la actualidad, la lealtad de los clientes es importante. Resulta claro que es más barato mantener satisfechos a los clientes existentes que andar a la búsqueda continua de nuevos clientes.

Pero, ¿cómo puede asegurarse de que sus clientes estén recibiendo el servicio que esperan y los incentivos que necesitan para volver a hacer negocios con su empresa? Más en concreto, ¿cómo puede hacerlo cuando hay un millón de cosas más que tiene que hacer al mismo tiempo?

Las empresas que desean ofrecer servicios al cliente con una imagen profesional personalizada están recurriendo cada vez más al uso del correo electrónico. Si bien no es una opción viable en todas las empresas, está a disposición de aquellos que se interesen y se inclinen por el uso de la tecnología para consolidar la lealtad de los clientes y, en última instancia, impulsar los resultados.

Cuando sienta que está listo para usar estrategias de correo electrónico de vanguardia para impulsar a su empresa, le recomendamos que empiece con los tres métodos que se describen a continuación.

Aloje su propio correo electrónico

Puede que su establecimiento sea pequeño, pero los clientes no tienen por qué saberlo. Al alojar su propio correo electrónico y enviar a sus clientes comunicaciones personalizadas, la impresión que dará es la de una empresa con un buen volumen de operaciones. Además, al alojar internamente el correo electrónico, obtiene los beneficios de un entorno más seguro y fiable.

Una forma de lograrlo es con Microsoft Windows Small Business Server 2003, una solución basada en servidor que ha sido creada para satisfacer las necesidades de las empresas como la suya, que desean responder a sus clientes de manera rápida y eficaz. Windows Small Business Server le brinda un sistema integrado de correo electrónico que incluye herramientas de correo de Internet basadas en Exchange Server 2003 y Outlook Web Access para que tanto usted como sus empleados puedan tener acceso al correo electrónico, aun cuando no estén en la oficina.

Iniciativas publicitarias por correo electrónico

Hay una serie de formas de usar el correo electrónico para estrechar los vínculos entre usted y sus clientes. El punto de partida más apropiado puede ser el ofrecimiento de

servicios básicos al cliente. Aun cuando no venda bienes o servicios en línea, puede solicitar a sus clientes su dirección de correo electrónico en el punto de venta para iniciar una relación por este conducto. Puede ser tan sencillo como agradecerles por su compra y animarlos a ponerse en contacto con usted si necesitan asistencia. Windows Small Business Server 2003 cuenta con una base de datos de contactos compartida que puede ayudarle a gestionar las comunicaciones personalizadas, aunque tenga un gran volumen de clientes.

El siguiente paso podría ser avisar a sus clientes de promociones o eventos especiales. Puede enviar fácilmente mensajes a todos los destinatarios en su lista de correo o a destinatarios específicos gracias a la función Mail Merge de Outlook 2003. Debe tener en cuenta que al enviar publicidad por correo electrónico necesita enviar mensajes que ofrezcan algo de utilidad para los destinatarios. Los buzones de correo electrónico de la mayor parte de las personas están saturados; si desea que abran y lean todos sus mensajes, éstos deben ser oportunos, deben incluir información de interés (descuentos, cupones, ofertas especiales) y deben ser breves.

Si tiene los recursos para hacerlo, una alternativa al envío constante de correos con publicidad es crear un boletín por correo electrónico que incluya contenido real además de ofertas especiales. No tiene que ser complicado. Por ejemplo, si tiene una clínica veterinaria, puede enviar un boletín trimestral por correo electrónico que incluya algunos consejos de temporada sobre el cuidado de mascotas y las promociones especiales que esté ofreciendo. También puede incluir información de nuevos servicios o de nuevo personal. Recuerde, debe ser oportuno, centrado en el tema y breve. Un boletín por correo electrónico que ofrece información útil es una forma eficaz de consolidar la lealtad de los clientes a largo plazo.

Advertencia: Esto es lo más importante que debe saber sobre el envío de publicidad por correo electrónico: Debe tener permiso del destinatario para enviarle mensajes a su dirección de correo electrónico. Si solicita a sus clientes direcciones de correo electrónico, asegúrese sin que quepa la menor duda de que el propietario de la dirección entienda para qué se la pide. Además, en todos los mensajes que envíe a sus clientes, asegúrese de incluir información acerca de cómo quitar la dirección de correo electrónico de su lista, y actúe sin demora cuando alguien lo solicite. Si envía a sus clientes correo electrónico no deseado, sólo logrará que se enojen y se distancien de usted.

Transmita una imagen profesional por medio del correo electrónico

En ocasiones, los pequeños detalles pueden representar toda la diferencia sobre la forma en que los clientes perciben a su empresa. Al enviar correos electrónicos de negocios a sus clientes, proveedores y otras personas, tenga en cuenta los siguientes "detalles" que le ayudarán a presentar una mejor imagen de su empresa:

Firmas de correo electrónico. Se trata del texto o los gráficos que pueden añadirse abajo de su nombre en un mensaje de correo electrónico. Algunas personas usan citas

inspiradoras o dichos graciosos, pero usted puede aprovecharlas para promover a su empresa. Puede incluir el lema publicitario de su empresa o incluso una oferta o promoción especial, puesto que es muy sencillo cambiar la firma del correo electrónico con unos cuantos clics en Outlook 2003.

Adjunte una tarjeta de visita electrónica. Es otra forma de asegurarse de que los datos de su empresa se difundan. V-card es el estándar para crear y compartir tarjetas de visita virtuales en Internet. Puede crear fácilmente una tarjeta de visita en Outlook 2003 y adjuntarla a los mensajes que envía a sus clientes.

Sin importar cómo use el correo electrónico para alcanzar los objetivos de su empresa, hay dos ventajas que deben apreciar todos los propietarios de empresas: el correo electrónico es rápido y es asequible.