



INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo

Manual de Estrategias para la Fidelización de Clientes



ELABORADOPOR:
SASHA SHIGUANGO 2025



Índice de Contenido

01. Introducción.	03
<hr/>	
02. Objetivos	
Objetivo General	04
Objetivos Especificos	04
<hr/>	
03. Importancia	05
<hr/>	
04. Valores	06
<hr/>	
05. Resultados del Análisis FODA	07
<hr/>	
06. Estrategias	08
<hr/>	
07. Conclusiones	10
<hr/>	
08. Recomendaciones	10
<hr/>	

INTRODUCCIÓN

La fidelización de clientes es una estrategia clave para cualquier negocio, especialmente en épocas como el regreso a clases.

El objetivo principal es construir una relación duradera con los clientes, brindándoles un valor agregado que los motive a volver, no solo por los productos, sino por la experiencia que se ofrece como lo es la atención al cliente.

La estrategia de fidelización busca incrementar la satisfacción del cliente, asegurando su repetición de compra y recomendación a otros.

Los factores como la calidad de los productos, la variedad de la oferta, la atención personalizada y el entendimiento de las necesidades específicas de la comunidad son cruciales.

El regreso a clases se convierte en una oportunidad clave para implementar acciones concretas que fortalezcan la relación con los estudiantes y sus familias.



Objetivo General

Aplicar el conjunto de estrategias eficaces de fidelización de clientes que permitan fortalecer la relación con los consumidores, aumentar su lealtad y mejorar la rentabilidad a largo plazo para el emprendimiento.

Objetivos Específicos

- Optimizar la personalización con experiencia hacia el cliente para adaptar las ofertas, promociones y comunicaciones de acuerdo con los gustos, necesidades y comportamientos de cada cliente.
- Mejorar la comunicación y el servicio al cliente que permitan resolver dudas, atender inquietudes y ofrecer atención continua, con el fin de fortalecer el vínculo emocional con la marca.
- Identificar áreas de mejora en base a las opiniones de los clientes y adaptar las estrategias de fidelización a sus necesidades, para que generen valor real y contribuyan al crecimiento de la relación a largo plazo.



Importancia

Crear un manual que contenga estrategias de fidelización de clientes es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier emprendimiento.

En este caso es un documento que proporciona una guía clara y estructurada para establecer y mantener relaciones duraderas con los clientes, lo que no solo incrementa su satisfacción y lealtad, sino que también reduce los costos de adquisición de nuevos consumidores.

Además, permite implementar tácticas personalizadas y coherentes que se adaptan a las necesidades cambiantes de los clientes, maximizando el valor de cada relación.

Al fortalecer la fidelidad, se mejora la rentabilidad del negocio, se fomenta el boca a boca positivo y se construye una base sólida que favorece el crecimiento sostenido del emprendimiento.



Valores

Compromiso: Asegurar que los clientes reciban un valor genuino y constante por parte de la empresa, manteniendo siempre el enfoque en su satisfacción.

Transparencia: Ser claros con las ofertas, condiciones y beneficios de los programas de fidelización, generando confianza a largo plazo con los clientes.

Empatía: Entender las necesidades y deseos de los clientes para ofrecerles soluciones personalizadas, demostrando interés genuino por su bienestar.

Innovación: Buscar continuamente nuevas formas de sorprender y deleitar a los clientes con experiencias frescas y adaptadas a sus cambios y expectativas.

Responsabilidad: Asumir la responsabilidad de ofrecer productos y servicios de calidad, generando un compromiso duradero con los clientes.

Resultados del Análisis FODA



ESTRATEGIA - FO	ESTRATEGIA – DO
<p>La papelería debería crear una línea de venta directa con el colegio y la escuela en la cual ofrezca productos que sean de necesidades estudiantil y por ende de profesores también.</p> <p>Podría ayudar a que los estudiantes se incrementen ya que si se crea la línea directa beneficiaria tanto al emprendimiento como al establecimiento educativo en la cual podría ofrecer más productos.</p>	<p>Ya creando una línea directa con el colegio se podría ya tener listo los productos que se van a necesitar al iniciar las clases. Para que las comunidades cernas tengan conocimiento se podría hacer marketing para promocionar tanto los productos como la imagen del emprendimiento dando a conocer así a más personas.</p>
ESTRATEGIA - FA	ESTRATEGIA - DA
<p>Ofrecer productos variados y de buena calidad, el cual sería que los precios de los productos no afecten la economía de las familias.</p>	<p>Para ser únicos se mejoraría lo que es la atención y sobre todo, la variación y de los productos y precios para el cual les resulte económico adquirir los productos en la papelería, indicando el beneficio que generan al realizar las compras.</p>

Estrategias



Estrategias	Detalle de paso a paso
<p>Realizar marketing sobre la imagen y lo que ofrece el negocio, dando a conocer así a las personas sobre el servicio que ofrece.</p>	<p>Tener en claro el objetivo de crear un marketing para el negocio conociendo el público objetivo, con un mensaje claro y atractivo, y difundir por las redes que más se utilizan en la actualidad dando funcionamiento a la estrategia elaborada.</p>
<p>Mejorar la atención al cliente hablándoles en kichwa a las personas mayores.</p>	<p>Contratar una persona que administre el emprendimiento y que sepa hablar kichwa, dándoles una mejor experiencia a las personas que se acercan a comprar y hablan kichwa creando un ambiente amigable y agradable y sobre todo promoviendo la cultura y la lengua materna (kichwa).</p>
<p>Para los niños caramelos gratis por cada compra que realicen motivándolos así a realizar pequeños gastos en utilices que utilizan diariamente</p>	<p>Motivar a los clientes cuando realicen las compras tanto niños como adultos. Diseñar una promoción atractiva en donde los niños entiendo sobre lo que se trata, dándoles mayor seguridad a que realicen compras. Seleccionar un producto a ofrecer y que este visible para los compradores. Evaluar el funcionamiento de la estrategia aplicada.</p>

Estrategias



<p>Ofrecer incentivos a los padres de familia que realicen compras al inicio del periodo escolar.</p>	<p>Seleccionar los incentivos a obsequiar en este caso membretes y si la compra es mayor se podría dar un otros tipos de incentivos como un lápiz o caramelos.</p>
<p>Tratar a los clientes con el debido respeto, siempre bien vestidos amables, transmitiendo energía positiva, para que los clientes se sientan bien atendidos y regresen a realizar gastos</p>	<p>Estar siempre presentable Recibir con un saludo demostrando amabilidad y cortesía, demostrando una atención activa en donde el cliente se sienta cómodo adquiriendo tanto el servicio como el producto para que así el cliente se lleve una experiencia positiva.</p>
<p>Tener todos los productos en orden y visible para los clientes, de forma que ellos puedan ver todos los productos que se ofrecen y puedan adquirirlo.</p>	<p>Clasificar los productos y que cada uno de los Stand tengan sus respectivos membretes en donde el clientes pueda visualizar el nombre de cada producto y los precios en si un etiquetado claro.</p>
<p>Ofrecer productos de calidad y buen precios a los estudiantes y habitantes, dándole la seguridad de que no afecta mucho en la economía de la familia.</p>	<p>Ofrecer productos que sean útiles y de calidad, que sean accesibles económicamente, en donde se pueda presentar precios atractivo para los clientes fortaleciendo así la compra de los productos. Informar a los estudiantes y habitantes sobre las opciones disponibles de producto que puede traer en caso de que los necesiten y asegurarse de que la estrategia este funcionando y hacer los ajuste necesarios en caso de reforzar.</p>

Conclusiones



Las estrategias están basadas en los resultados obtenidos tanto en el análisis FODA como el de las preguntas, del cual se han elaborado estrategia que representan las problemáticas encontradas dentro de los análisis realizados. Dando respuesta a cada problemática encontrado.

Recomendaciones

Poner en práctica las estrategia detalladas, para una mejor efectividad, dándole sentido a cada uno de los detalles de las problemáticas presentes en el emprendimiento.

Aplicar entrevista a los clientes que realicen compras, ya que eso ayudará a identificar las fallas existentes y por ende se logrará mejorar la estrategia y reforzarla en base a la necesita que vaya surgiendo el asunto.