



5 ACCIONES INMEDIATAS PARA AFRONTAR LA CONTINGENCIA

¿Cómo estás llevando tú y tu empresa esta contingencia?

Sabemos que el entorno actual es retador y es una realidad que algunas empresas están sufriendo los estragos económicos. En las últimas semanas hemos trabajado con nuestros clientes en un plan de acción ante todos los sucesos.

Es por ello que me gustaría compartirte algunos de los puntos que trabajamos esperando que te sean de utilidad.

Acción 01

¿Cuál es tu postura? Lo primero que debemos de hacer es conservar la calma, esta situación va a terminar, no sabemos cuándo, pero va a terminar, entendiendo esto podemos comenzar.

Ya con los comunicados oficiales debemos de analizar si nuestra empresa entra o puede llegar a entrar dentro de las denominadas esenciales. Con base a eso define, ¿Qué vas a hacer? Si te toca seguir abierto ¿bajo que condiciones?

Si te toca cerrar ¿Qué vas a hacer? recuerda que cerrar no es lo mismo que dejar de trabajar, al contrario es trabajar más inteligentemente ¿Cómo mantendrás la comunicación con tu equipo? ¿mantendrás la nomina de todos? Hoy mas que nunca es tiempo de la empatía; no queremos que nuestra gente se quede sin trabajo, pero tampoco nuestra empresa. puede mantener nóminas si no tiene ingresos, porque después de cuidar tu salud y la de tu equipo la salud financiera de empresa es vital para salir de esto.

Mi invitación es que platiques de manera empática con tu equipo, la honestidad, transparencia e involucrar al equipo en la búsqueda de soluciones serán las claves para poder tener un plan de acción. Créeme, te puedes llevar muchas gratas sorpresas por parte de tu equipo y su compromiso a tu empresa.

¿Cómo quieres ser recordado y cómo quieres que recuerden a tu empresa cuando esto acabe?

Acción 02

El servicio al cliente es vital. Tanto si continuas abierto al público o no, debes de mantenerte en la mente de tus clientes, en la mente de tu mercado, de tu industria, de todos.

Si cerrarás te recomiendo que continúes en comunicación con ellos buscando la manera de ayudarlos con ideas y opciones para que ellos mantengan el contacto contigo. Si lo haces así, cuando esto termine ¿con quién crees que van a querer seguir trabajando? Aprovecha estos momentos para fortalecer relaciones y empezar a negociar como volveremos a trabajar una vez que esto termine, bajo que términos y en que condiciones para volver a operar lo más rápido posible.

Si seguirás abierto, allá afuera habrá una guerra de precios y servicio. No sacrifiques el servicio, al contrario, reinvéntate y exagera terriblemente en la calidad, comunicación, entrega, atención, dudas, ayuda, etc., hoy más que nunca recuerda los momentos de la verdad. Presta atención al más mínimo detalle y sube tus estándares de buena atención a clientes. Hazlo saber a tu equipo, comunícalo, comunícalo y vuelve a comunicarlos, hoy la comunicación deber de ser mayor que nunca.

Debes de estar dispuesto a sacrificar márgenes, lo que sea con tal de mantener y retener a los clientes, ¿hasta que punto? Incluso si con lo que ingresas solo te da para cubrir los gastos, recuerda no podemos permitirnos que ningún cliente se vaya porque no puede pagar debido a la crisis.

¿Qué acciones realizará tu empresa para una excelente atención a clientes? ¿Cuáles serán los nuevos estándares de buena calidad/servicio?

Acción 03

La salud es el activo más importante. Aquí estamos hablando de tu salud, la de tu equipo de trabajo, de tus clientes y también proveedores. Cuidarte y cuidarlos debe de estar dentro de tus prioridades.

¿Qué pasaría si tu equipo o clientes enferman? ¿Estás preparado? Siempre lo hemos dicho; es mejor prevenir que lamentar, aquí es donde nosotros podemos tomar acciones para salvaguardar su salud, nunca está de más seguir TODOS los protocolos de salud, e inclusive agregar alguno para tu operación.

Comunicar y darle un seguimiento a los protocolos de prevención dentro de tu empresa y de tu equipo es fundamental, se tendrán que realizar inversiones para evitar contagios pero estas serán mucho más económicas si pensamos en las consecuencias que no invertir nos podría acarrear ¿Qué protocolos debería de seguir tu equipo?

Si tienes contacto con tus clientes, ¿Cuál es el protocolo de protección para ellos? Toma medidas para garantizar su salud, desde desinfectar constantemente las áreas de contacto, marcar de manera visual la ya famosa sana distancia, evitar acercamiento entre clientes hasta inclusive algún proceso de desinfección para entrar en contacto contigo y tu equipo.

Inclusive pensando en el peor escenario, ¿cuál sería tu plan de acción si alguien enferma? Si es alguien de tu equipo cuál sería el plan correcto para atenderlo, recibirá apoyo adicional de parte de la empresa, ¿seguirá laborando? Lo mismo si es un cliente, como empresa ¿Cómo lo ayudarás?

Lo importante es pensar en todos los escenarios y tener un plan de acción que comuniques con tu equipo y clientes para que se sientan seguros y protegidos por ti y tu empresa.

¿Cuál será tu protocolo de prevención en la operación? Si alguien enferma ¿Cuál será el plan de acción?

Acción 04

El marketing debe de crecer. En la situación actual podrán parar muchas cosas, pero una de las que no podemos prescindir es hacer marketing, inclusive hoy más que nunca debemos de hacer más y mejor marketing,

Definitivamente el marketing tiene que cambiar, el mensaje ahora es como podemos AYUDAR a nuestros clientes en esta época, y aprovechar cada contacto que tengamos con ellos para crear empatía que nos ayude a construir relaciones y lealtad a nuestra marca. Hemos visto un sinnúmero de acciones de empresas alrededor del mundo que están haciendo marketing de una forma que nunca se hubieran imaginado que la harían. Pensar fuera de la caja hoy se vuelve una actitud determinante para salir adelante.

Lo hemos comentado en varias ocasiones, y hoy me gustaría repetirlo, nuestro marketing tiene que dar de que hablar, que nuestros propios nos hagan marketing por lo bien y diferente que hacemos las cosas, puede ser desde un mensaje de motivación en el pedido a domicilio, hasta un kit de limpieza y desinfección hasta la puerta de su casa. Las ideas sobran, cuando se trata de consentir a nuestros clientes.

Mantén el contacto con tus clientes, crea nuevos paquetes y promociones, agrega factores wow en las compras, hazles una llamada de seguimiento, lo importante es que des el mensaje que sigues de pie, que la situación pasará y que estás esperando el momento para poder regresar a atenderlo de manera normal.

¿Cómo consentiré a mis clientes actuales? ¿Qué estrategias de marketing puedo aplicar que den de que hablar?

Acción 05

Concéntrate en el HOY. Recuerda que el presente es el único tiempo sobre el que tenemos algún dominio.

Nadie tiene certeza absoluta de cuando va a terminar, pero cómo lo dice Steve Covey; hay que empezar con el fin en la mente, por ello retomo la pregunta de la acción 01, ¿Cómo quieres ser recordado? Y lo más importante; que tengo que hacer HOY para lograrlo. Mi invitación es a que no esperes a que las cosas cambien, mejor comencemos a cambiar nosotros para poder aprovechar la situación.

¿Qué vas a hacer HOY para mantenerte en congruencia con las respuestas anteriores? Sé lo más específica que puedas.

Mis recomendaciones para este E-Book:

- Hazlo HOY mismo, lo más pronto posible
- Rebota ideas, siempre puedes contar con tu Coach
- Reúnete con tu equipo de trabajo y haz una lluvia de ideas
- Si te sientes sin ideas, llámame y tengamos una sesión express
- Comparte este archivo a más empresarios que pueda servirles

Pero lo más importante ¡Enfócate en tomar acciones HOY!

¡Cuenta conmigo, no estás solo!
Tu coach Luis Arredondo
luisarredondo@actioncoach.com