

Ficha de acción: retener clientes y conseguir recompra

Encuentra un momento útil para volver a contactar a un cliente.

1 Mapea un caso real

Observa qué clientes podrían necesitar soporte, reposición o una nueva compra.

¿Qué observaste? Sin datos personales ni credenciales.

Situación / fecha	Dato o señal observada	Fuente o evidencia

Observa respuestas y recompras en periodos comparables. Un contacto adicional no garantiza recompra.

2 Acuerda una regla mínima

Define un seguimiento pertinente según el producto y el consentimiento.

¿Qué hará el equipo?

¿Qué excepción se escala?

3 Responsable y seguimiento

Asigna contacto y mide respuestas y recompras observadas.

Responsable

Indicador observable

Fecha de revisión

¿Qué cambió al revisar casos reales?

EVITA ESTE ERROR

Un mensaje masivo sin contexto puede desgastar la relación.