



Fabrikantova Nataly

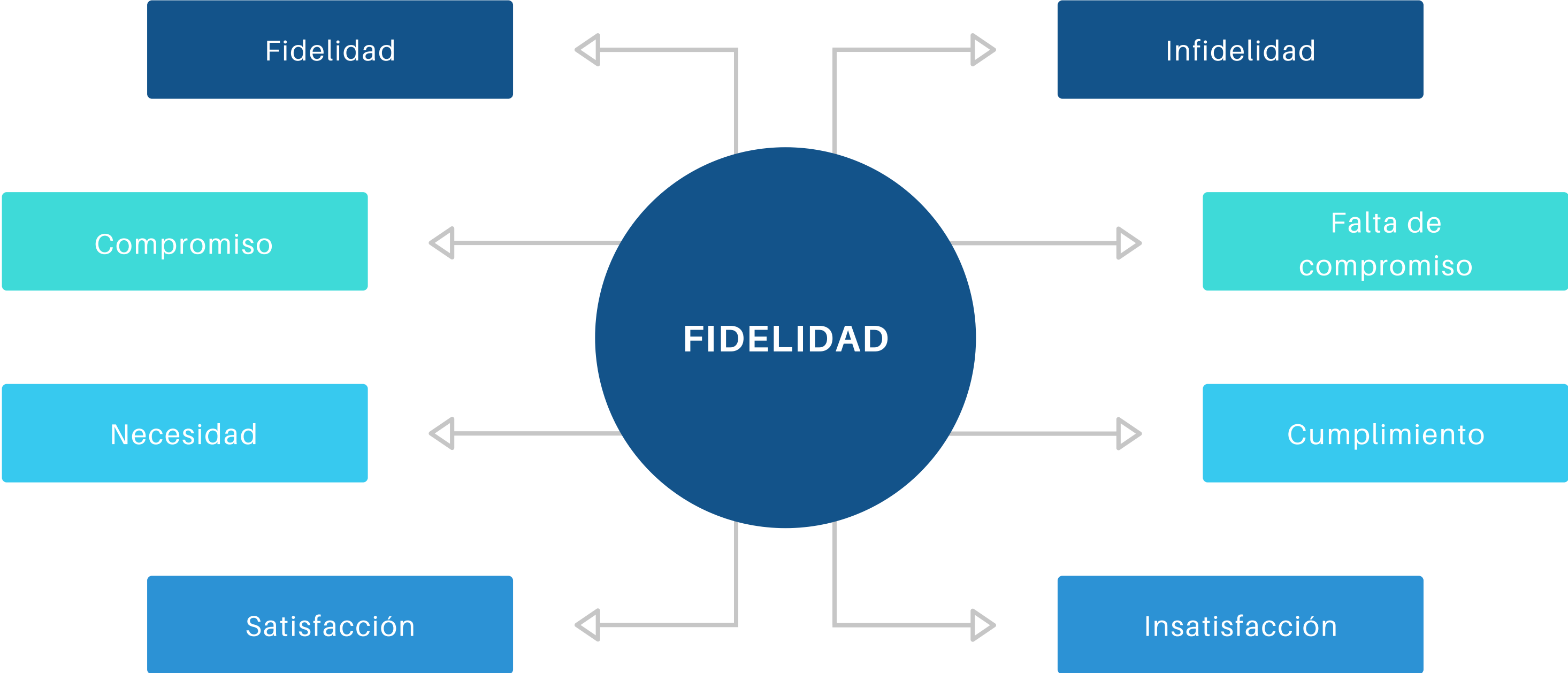
Marketing para cooperativas

NCBA CLUSA, USAID

FIDELIZACIÓN

- Componentes de fidelización
- Métodos y herramientas para mejorar la fidelización
- Invitados

¿De qué depende la fidelidad?



FIDELIDAD

*Firmeza y constancia en los afectos, ideas y obligaciones, y en el cumplimiento de los compromisos establecidos.
"la fidelidad en el matrimonio o las relaciones de pareja"*

*Exactitud o precisión en la ejecución de alguna cosa.
"la fidelidad de la imitación hizo difícil el descubrimiento del fraude"*

*La fidelidad es una noción que, en su nivel más abstracto, implica una conexión verdadera con una fuente. Su significado original está vinculado a la lealtad (de una persona para con un señor o un rey) y a la atención al deber. La palabra "fidelidad" deriva de la palabra *fidélitas* (latín).*

En el ámbito social es un valor moral que faculta al ser humano para cumplir con los pactos y compromisos adquiridos. La fidelidad es entonces el cumplimiento de la palabra dada.

INFEDELIDAD

El infiel

Una persona infiel es aquella que rompe con el compromiso establecido con una persona para mantener una relación amorosa con otra. En este aspecto, la promesa de unión se rompe y quien es infiel no cumple con su palabra de compromiso con el otro.

Desde el punto de vista religioso, se considera infiel a quien no profesa la religión o fe considerada verdadera, como por ejemplo en relación con el Cristianismo o el Islam.

La infidelidad implica falta de constancia o firmeza, bien sea en los afectos, las ideas, las obligaciones o los compromisos. infidelidad en las relaciones amorosas cuando uno de los dos involucrados quebranta el compromiso de exclusividad de la pareja, establecido de mutuo acuerdo, al mantener una relación con una persona externa a la pareja de forma ocasional o continua.

Ser infiel a la pareja, pues, significa romper con el pacto afectivo en el cual se basa la relación de pareja, y es considerada una falta grave; acusada de traición, deslealtad, engaño e, incluso, humillación. Lo opuesto a la infidelidad es la fidelidad.

COMPROMISO

*Obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo.
Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas.*

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL COMPROMISO?

*Obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo.
Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas.
Cuando una de las partes del equipo o varias, muestran falta de compromiso, están poniendo en peligro gravemente la supervivencia del equipo, es como un virus que ha entrado en el equipo y que le pondrá en peligro.*

NECESIDAD

- Hecho o circunstancia en que alguien o algo es necesario.
- Cosa que es necesaria para alguien o algo.
- Las necesidades humanas son aquellas cosas que el ser humano necesita para poder vivir una vida plena y saludable. Por ejemplo, salud, alimentación, protección y afecto, entre otras.

¿Cuáles son las necesidades humanas ?

1. **Necesidades primarias:** imprescindibles para que el ser humano pueda vivir: dormir, comer o respirar.
2. **Necesidades secundarias:** objetivo aumentar el bienestar de una persona: tener acceso a las vacunas.
3. **Necesidades terciarias:** reconocimiento social o en la pertenencia a determinados grupos o amistades.
4. **Necesidades individuales:** carácter cultural o social.
5. **Necesidades colectivas:** comparten un grupo de personas: ir en transporte público o ?
6. **Necesidades económicas:** adquirir cosas que se utilizan en la vida diaria, es necesario desarrollar una actividad o trabajo que genere ingresos.
7. **Necesidades sociales:** crear relaciones de amistad, de reconocimiento entre individuos, tener pareja o amigos.
8. **Necesidades de autorrealización:** relucir lo mejor del individuo y potenciar sus fortalezas. El desarrollo personal es clave para sacar lo mejor de uno mismo.

Ejemplos de necesidades humanas

1. Respetarse uno mismo.
2. Relacionarse con amigos y establecer nuevos lazos de amistad.
3. Tener pareja o familia.
4. Alimentarse.
5. Desarrollar relaciones de trabajo equilibradas.
6. Respirar.
7. Descansar cada día.

CUMPLIMIENTO

Origen en vocablo latino complementum y que hace mención a la acción y efecto de cumplir o cumplirse. El verbo cumplir, por su parte, refiere a ejecutar algo; remediar a alguien y proveerle de aquello que le falta; hacer algo que se debe; convenir; o ser el día en que termina un plazo o una obligación

Una compañía que se hace conocida por el cumplimiento de sus obligaciones y de sus promesas a sus clientes tiene muchas posibilidades de crecer, gracias a las recomendaciones que éstos hagan a sus amigos y conocidos. Es sabido que la mejor publicidad es gratis, ya que surge espontáneamente del trabajo responsable y del buen trato a los consumidores.

SATISFACCIÓN

Acción de satisfacer.

Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

La satisfacción es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

INSATISFACCIÓN

La insatisfacción es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. La insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado.

como lograr fidelidad

Todos Imágenes Videos Noticias Maps Más Herramientas

Cerca de 10,800,000 resultados (0.43 segundos)

Anuncio · https://empresas.dcanje.com/programa/fidelizacion · 990 371 641
Plataforma de Fidelización - Beneficios y Reconocimientos
Motiva y compromete a tus colaboradores con nuestro programa de fidelización corporativa, Completa plataforma para premiar y regalar, acceso gratuito para empresas y personas.

Anuncio · https://es.yolity.com/tarjeta-digital/prueba-gratuita
Tarjeta de fidelidad digital - Para su negocio en 5 minutos
Crear un boca a boca digital, enviar mensajes, pedir opiniones. Notificaciones push, avisos. Utilice su programa de fidelidad para volver a captar a sus clientes. Fácil...



Anuncio · https://www.bederr.com/
Gana Clientes Frecuentes - Crea un Programa de Lealtad
¿No sabes cómo fidelizar clientes? Crea un programa de fidelización digital y vende más. Fideliza al cliente con beneficios a través de sistemas de puntos, niveles, sellos y más.

Anuncio · https://es.wix.com/
5 Estrategias de marketing para convertir a compradores...
Empieza a Hacer tu Blog Gratis Hoy Mismo con las Sencillas y Potentes Herramientas de Wix®. Descubre Nuestro Creador de Blogs Hoy, y Disfruta Sus Sencillas y Potentes Herramientas.
Plantillas Disponibles · Todas Las Funciones · Nuestras Tarifas · Mi Cuenta · Sobre Nosotros

Estas son algunas de las claves que te ayudarán a conseguir y retener esa fidelidad:

- 1. Mantener contentos a tus empleados. ...
2. Mantener el contacto con tus clientes. ...
3. Recompensar siempre a tus clientes. ...
4. Ofrecer siempre un servicio excelente al cliente .

3 nov 2014

https://www.holded.com › blog › 5-estrategias-lograr-fi...
5 estrategias para lograr la fidelidad del cliente | Holded
21 mar 2017 — 5 estrategias para lograr la fidelidad del cliente · 1. Utiliza el factor sorpresa · 2. Utiliza un tono cercano y familiar · 3. Gánate su confianza.
estrategias para lograr la... · Utiliza un tono cercano y familiar · Gánate su confianza

Preguntas relacionadas

- ¿Cómo conseguir fidelización?
¿Cómo hacer que un cliente sea fiel?
¿Cómo llamar la atención de la gente para vender?

Comentarios

https://www.questionpro.com › blog › estrategias-para-...
18 estrategias para construir la lealtad del cliente - QuestionPro
Escribe sobre todo para los clientes más antiguos, haz que sea personal. Diles lo mucho que valoras su negocio. Envíales una carta como esta. "Estaba comprando ...

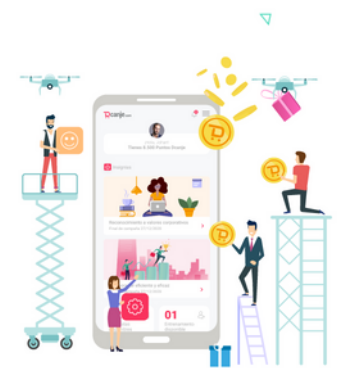
http://www.evopayments.mx › blog › como-lograr-lealt...
¿Cómo lograr la lealtad de tus clientes? - Evo blog
31 may 2021 — ¿Cómo lograr la lealtad de tus clientes? · Ir más allá de la satisfacción del cliente · Crear un sentimiento de confianza · Conocer a la clientela.

https://magentaig.com › Marketing Estratégico
Guía de cómo aumentar la fidelidad de los clientes - Agencia ...
Construir una relación con tus clientes · Conéctate con ellos en las redes sociales · Responde rápido · Se creativo · La lealtad como recompensa · No seas una copia ...

https://www.oberlo.com.pe › Blog
Cómo fidelizar clientes: 12 estrategias eficaces de ... - Oberlo

Yolity banner: Inicie su programa de fidelización digital en menos de 5 minutos en España y toda América Latina. Includes play button and list of features like 'No se requiere tarjeta de crédito'.

La nueva cultura del reconocimiento banner: Aumenta la motivación de tus equipos y retención de talento con la mejor plataforma de reconocimientos y recompensas de Latinoamérica. Includes 'Conoce más' and 'Agenda una demo' buttons.



5 estrategias para lograr la fidelidad del cliente

Conseguir un cliente nuevo es 6 veces más caro que retener uno existente.

COMO PERDEMOS FIDELIDAD

EL SOCIO TIENE NECESIDAD

BUSCA QUIEN PUEDE SATISFACERLA

ENCUENTRA Y PONE A PRUEBA

YO TE DOY LO QUE QUIERES - Y TU ME DAS LO QUE QUIERO = UN CAMBIO



NO CUMPLO COMPROMISO

NO CUMPLO EXPECTATIVA

NO SATISFACES NECESIDAD DEL SOCIO

DESEPCIONADO

SOCIO PIERDE INTERES

**BUSCA A OTROS QUIENES PUEDEN CUMPLIR
CON SU EXPECTATIVA O NECESIDAD**

COMO PERDIMOS FIDELIDAD

CONOCER SU NECESIDADES, PREOCUPACIONES



HACER PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES



BUSCAR RECURSOS;PROYECTOS, ALIADOS, FONDOS

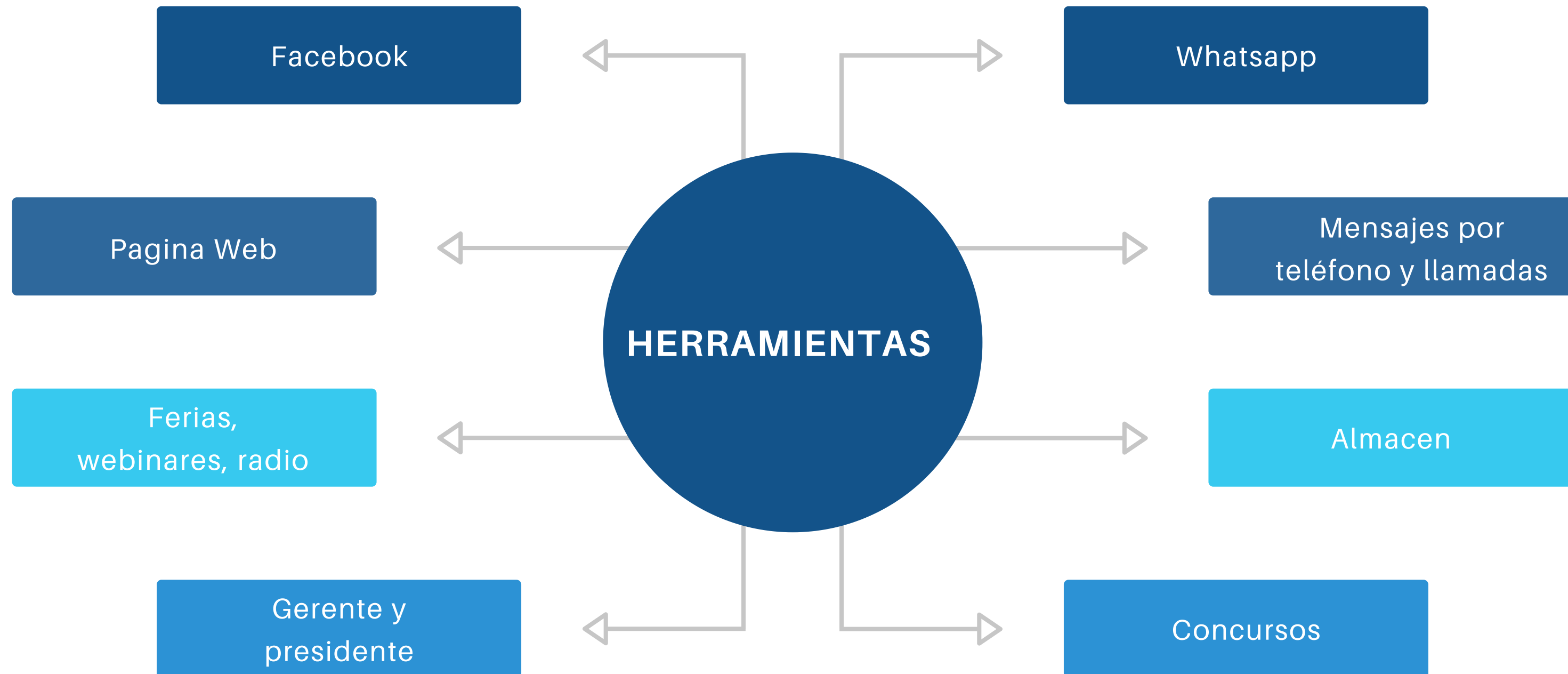


PONER INDICADOR PARA CADA AÑO



MEDIR FIDELIDAD CADA AÑO

Unos metodos para mejorar la fidelidad



FACEBOOK

1. **Reconocer personalmente cada productor, cuenta su historia, que piensa, que siente, que quiere, como esta su familia**
2. **Comparte consejos y su experiencia, enseñando a otros**
3. **Reconocer y promocionar a los mejores en producción o en participación**
4. **Anuncios de actividades**
5. **Mensajes de presidente hacia al socio**
6. **Mensaje de gerente sobre logros, estado económico, balance, alianzas, proyectos**
7. **Promesas de trabajadores; en que va ayudar, que van lograr, por que trabajan y como eso aporta vida de socio (sin YO)**
8. **Mensajes de aliados, creditores, clientes hacia a socio)por que estamos con tu cooperativa, en que vamos trabajar y como vas beneficiar)**
9. **Proyectos: propuestas, avance, resultados, beneficios, oportunidades, lideres**
10. **Procesos de trabajo en cooperativa: tesorería, catacion, almacena (que hacemos para ti)**
11. **EXPO: En que trabajo para mejorar tu vida, que hago**
12. **Cultura: canciones, chistes, concursos de dibujos de niños, de bordado, historias, metodos**
13. **Foto con prifile de socio - cada dia**



TEMAS PRINCIPALES QUE FIDELIZAN



WHATSAPP

1. *Consultoria: poda, nutricion, abono, crianza peses, ayuda con encontrar xx-cosa o resolver xx problema*
2. *Visitas a los socios*
3. *Mini capacitaciones en video de 1 minuta*
4. *Mensajes de gerente, presidente, acopio, catador - cada dia "Buenas dias"..*
5. *Encuesta, avisos, oportunidades proyectos*
6. *Bromas, historias que generan emocion de recordancia, felicidad, cariño, risa*
7. *Venta de los productos de socios*



PAGINA WEB

1. *Historia completa de cooperativa*
2. *Historias de productores*
3. *Productores lideres (in datos)*
4. *Proceso de enseñanza, materiales simples y educativos*
5. *Que tipo de servicio ofrece cooperativa al cambio de compromiso: proyectos, viaje a feria, atención medica, escuela de niñas en sábado para niños, cuna para niños, asamblea infantil, cumpleaños de mes, asesoría legal, productos para jóvenes, concursos*
6. *Aliados y como colaboran*
7. *Mensajes y videos por parte de clientes, ONG, Instituciones gov. hacia a cooperativa y socios*



LLAMADA 5



Cada trabajador de cooperativa realiza cada día 5 llamadas a los socios para preguntar:

- COMO ESTA SU SALUD

COMO ESTA SU ESPOSA

COMO ESTUDIAN SUS HIJOS

COMO ESTA SU CHACRA

CUANDO VIENE VISITAR

OFRECE ENVIAR X - MATERIAL, PIDE UN VIDEO, INVITA A REUNION DE X-LIDER PARA CONVERSAR

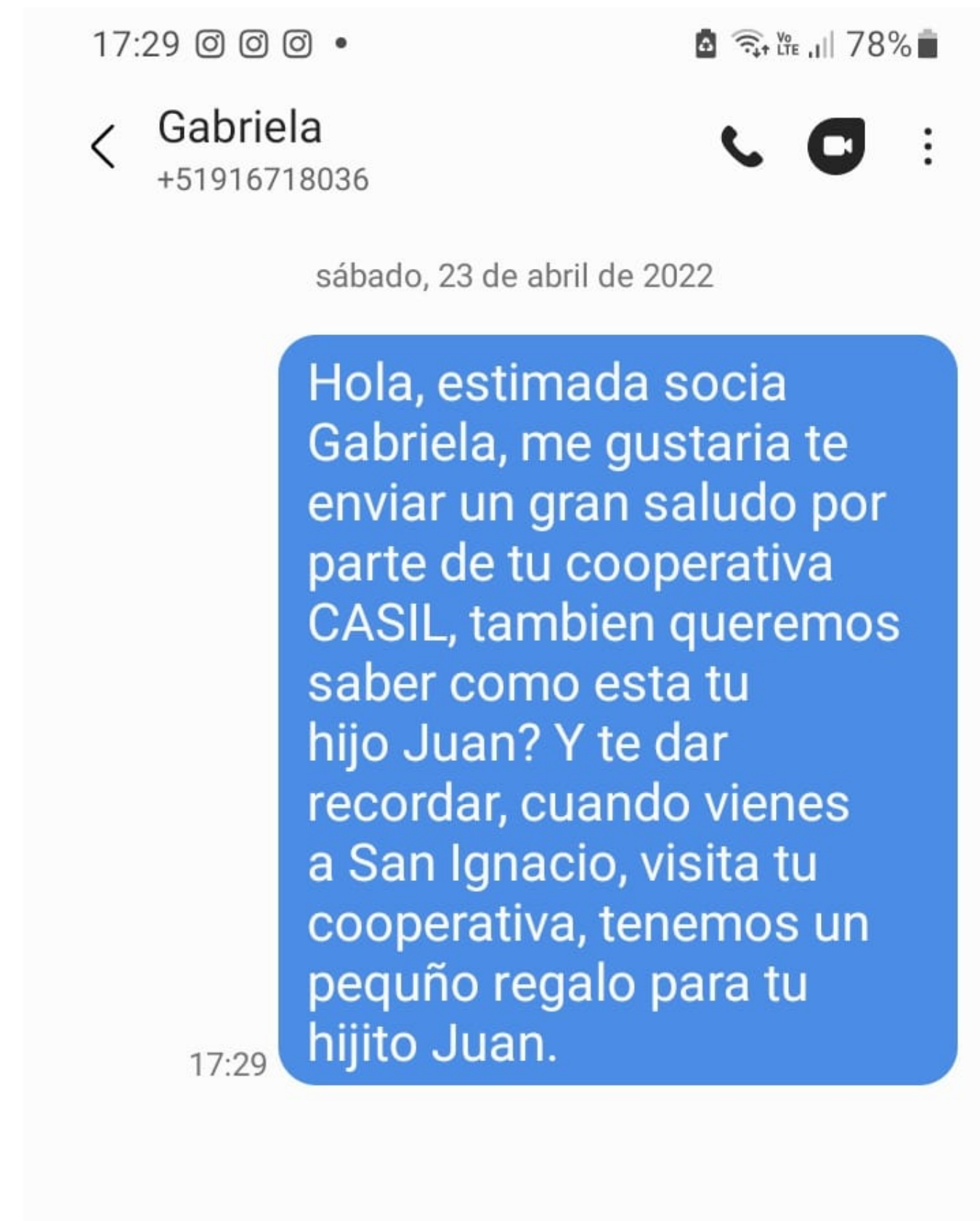
Y PASAR JUNTOS UN RATO DE TIEMPO

ALMACEN - ACOPIO

- 1. Contrato camion o caro*
- 2. Atencion a medica para mujeres o barones*
- 3. Plumones o cartuchera para niños*
- 4. Concurso de dibujos: Mi familia entrega cafecito a CASIL*
- 5. Fotos y videos y de productores que entregan cafe - sacar histroia y publicar en redes (motivando a otros)*
- 6. Campaña ADS - entrega tu cafesito a tu cooperativa*
- 7. Fotos de todos quien entrega - hacer muro de protagonistas*
- 8. Invitar cafe o chocolate*
- 9-Hacer lugar de descanso y conversaciones con aire condicianado y cillas comodas*

NO TENGO INTERNET

*Envía mensajes..
5 al día*



Encuentra tips, webinars



¡Síguenos en redes sociales!



@NCBACLUSAPERU