

Personaliza tu producto

La personalización en el servicio y en los productos representa una estrategia clave para mejorar la experiencia del cliente y fomentar la fidelización. Este enfoque consiste en adaptar soluciones, productos o servicios a las necesidades específicas de cada cliente, haciéndolo sentir especial, comprendido y valorado.



¿Qué es la personalización?

La personalización se refiere a la capacidad de una empresa para ajustar sus productos o servicios, no solo para un segmento general de consumidores, sino también a nivel individual. Este nivel de atención permite establecer un vínculo emocional entre el cliente y la empresa, generando confianza y diferenciación frente a propuestas genéricas.



Adaptación individual

Ajuste de productos y servicios a las necesidades específicas de cada cliente.



Vínculo emocional

Conexión más profunda entre el cliente y la marca a través de experiencias personalizadas.



Diferenciación

Distinción clara frente a propuestas genéricas en el mercado.

Beneficios de la personalización

Do

Para el cliente

- Incrementa el bienestar emocional al sentir que el producto o servicio está diseñado especialmente para él o ella
- Refuerza la percepción de ser valorado, lo que fortalece el vínculo con la empresa
- Genera una experiencia positiva que se asocia emocionalmente con la marca

Para la empresa

- Mejora la fidelización del cliente
- Aumenta la probabilidad de recompra y de recomendaciones positivas
- Contribuye a posicionar la marca como cercana, empática y enfocada en la experiencia del usuario



Ejemplos de personalización

Existen diversos niveles de personalización, desde los más básicos hasta los más detallados:



Uso del nombre del cliente

En comunicaciones, correos, etiquetas o productos.



Cartas de bienvenida personalizadas

En hoteles, dirigidas directamente al huésped.



Conocimiento de preferencias del cliente

Por ejemplo, incluir mapas con rutas para correr si el huésped ha mostrado interés por el deporte.

Un caso destacado relatado por el expositor menciona una nota escrita a mano en una habitación de hotel, donde además de saludarlo por su nombre, se incluyeron rutas de running personalizadas, demostrando un alto nivel de atención y detalle.