

Cómo generar confianza a través de tu marca

Escrito por Beltrando Pini ... el 01 Ago 2018

El ideal de todo empresario es posicionar su marca y que sea la preferida de los clientes; sin embargo, el primer paso es construir un intangible vital: **la confianza**.

Construir la confianza es como edificar un castillo de naipes: requiere tiempo, dedicación, y sobre todo constancia, pues **un pequeño error podría derrumbar esa estructura**. Por ello, es importante que tu mercado perciba en los mensajes que transmites, elementos que le brinden la seguridad de que está tomando la mejor decisión al elegirte.

¿Cómo forjamos esa confianza? ¿Cómo estar en la preferencia de los clientes?

Como cualquier relación interpersonal, la confianza se desarrolla con el paso del tiempo y el compromiso. La relación entre consumidor y marca no es la excepción, ya que un cliente confía en el producto o servicio que está adquiriendo, y si no obtiene los resultados prometidos puede sentirse defraudado.

En este sentido, **el reto es seleccionar variables diferenciadoras respecto a la competencia**, pero con la certeza de que podrás mantenerlas de manera constante para no fallar a los consumidores.

Estos elementos son clave para obtener la confianza, por lo que cada Pyme debe definir y seleccionar si estos factores estarán enfocados en el precio, la promoción, el servicio, la distribución o la innovación.

Claves para construir confianza y preferencia entre tus clientes

Si bien la confianza entre marca y consumidor se construye a lo largo del tiempo y puede verse afectada en cualquier momento, hay algunas recomendaciones que te ayudarán a consolidar tu pyme y su presencia entre los clientes:

1. **Sé consistente:** el primer paso es ser realista y conocer los principales atributos del producto o servicio que ofreces, ya que estos no solo te diferencian de la competencia, también te permiten ganar credibilidad ante el cliente.
2. **Certificaciones y/o reconocimientos:** avalan la calidad con reconocimientos o certificaciones siempre es una buena idea, pues nos ayuda construir el posicionamiento de la pyme. Por ejemplo, si tienes una cafetería o restaurante, existen certificaciones que hacen constar que el negocio cumple con diversos requerimientos establecidos. Para el cliente es importante saberlo, ya que es un factor decisivo a la hora de escoger entre los demás negocios.
3. **Capacita constantemente a tu personal:** es importante que los colaboradores conozcan y aprendan la filosofía del negocio; volverse un equipo de trabajo, para cumplir y satisfacer las necesidades del cliente, y con ello reforzar la confianza de la marca.
4. **Servicio:** Cuida la atención que otorgas a tus clientes, una de las mejores tácticas para generar confianza, es la cordialidad e inmediatez con la que respondes y atiendes. Gestiona bien tu comunicación y no descuides nunca a tu comunidad en ningún canal.
5. **Muestras y pruebas:** Dependiendo del giro de tu Pyme que manejes siempre es bueno darle una probadita a los clientes para tentarlos. Esto les ayudará a tomar una decisión de compra más rápida y a generar recomendaciones. Ejemplo: tiempo de prueba, promociones, cupones de descuentos, tarjetas de lealtad, entre otras.

Te invito a seguirme en mi cuenta de twitter [@BeltrandoP_AXA](#) [1]

Cómo generar confianza a través de tu marca

Publicado en EL EMPRESARIO (<http://eempreario.mx>)

| [¿Quiénes somos?](#) | [Aviso de privacidad](#) | [Contáctanos](#) |

URL del envío: <http://eempreario.mx/confianza/como-generar-confianza-traves-tu-marca>

Enlaces:

[1] https://twitter.com/beltrandop_axa?lang=es

[2] <http://eempreario.mx/confianza>