

LEXIS GELVES

# MINI GUÍA VISUAL

CONSTRUYE TU PRESENCIA  
AUTÉNTICA Y DESTACA

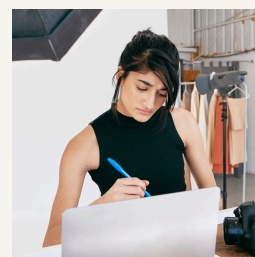


DISEÑADORA GRÁFICA

MINI GUÍA VISUAL

# INTRODUCCIÓN

Todos hemos tenido esa experiencia de comprar algo y sentir que el servicio fue tan bueno que no solo volveríamos, sino que lo recomendaríamos. Esa es la fuerza de la atención al cliente: no se trata solo de resolver dudas, sino de crear una experiencia que convierte curiosos en clientes fieles.



# POR QUÉ LA ATENCIÓN AL CLIENTE ES CLAVE

- Genera confianza inmediata (primer filtro antes de comprar).
- Crea diferenciación frente a la competencia.
- Incrementa la fidelización (clientes que vuelven y recomiendan).
- Dispara el marketing orgánico (boca a boca).

# LOS 5 PILARES DE UN BUEN SERVICIO

- Escucha activa → entender más allá de lo que dicen.
- Rapidez en la respuesta → demuestra compromiso.
- Personalización → haz sentir único al cliente.
- Resolución efectiva → ofrece soluciones, no excusas.
- Empatía genuina → el trato humano vale más que el producto.

# ERRORES SILENCIOSOS QUE DESTRUYEN LA EXPERIENCIA

- Prometer más de lo que se entrega.
- Responder tarde o con frases “robotizadas”.
- Subestimar la importancia de los pequeños detalles.
- No dar seguimiento post-venta.

# CHECKLIST PRÁCTICA

- ¿Respondes en menos de 2 horas a mensajes?
- ¿Tienes guiones base para responder dudas comunes?
- ¿Preguntas al cliente cómo fue su experiencia?
- ¿Das un seguimiento post-compra?

**RECUERDA: UN CLIENTE  
SATISFECHO PUEDE  
VOLVER.**

**UN CLIENTE  
ENCANTADO TRAERÁ A  
OTROS 3 CON ÉL**

Si quieres aplicar esta guía a tu negocio  
paso a paso, contáctame y te ayudo a  
implementar la estrategia visual +  
comunicativa que hará despegar tu marca.