



Excelencia en el servicio contable: estrategias para conectar con tus clientes

¿Sabes **el impacto que tiene** en tu negocio contable **el trato con tus clientes**? Preparamos una guía súper especializada para que transformes tu estrategia de negocio.



¡Hola, profesional contable!

¿Te has preguntado qué sucedería si cada interacción con tus clientes transformara a cada uno de ellos en un **embajador de tu negocio como contador?** Entonces, llegaste al lugar correcto. Te damos la bienvenida a nuestra guía completa sobre buenas prácticas para una buena relación con los clientes.

¿Qué vas a encontrar en la guía?

Una variedad de estrategias y prácticas recomendadas, diseñadas para fortalecer la conexión entre contadores y clientes. Cubriremos todos los aspectos esenciales que cualquier contador puede implementar inmediatamente.

¿Por qué este tema es trascendental hoy más que nunca?

Según un estudio realizado por American Express, [86% de los consumidores](#) están dispuestos a pagar más por una experiencia de cliente mejorada. ¿Te parece poco? Otro dato: [74% de los ejecutivos de Oracle](#) cree que la experiencia del consumidor influye en su decisión de convertirse en defensor de una marca.

Ya sabes lo que se dice: el corazón de cada éxito laboral es la relación sólida y saludable con sus clientes. ¿Todo listo? ¡Empecemos!

Equipo Alegra.

Capítulos para conseguir clientes fieles y felices

01.

Cómo establecer expectativas claras

02.

Frecuencia y estructura de las reuniones

03.

Comunicación efectiva

04.

Solicitar y actuar según el feedback de los clientes



01.

Cómo establecer expectativas claras

De acuerdo con HubSpot, más del **58% de los consumidores** esperan que las marcas los hagan sentir escuchados, apreciados y valorados. Manejar adecuadamente las expectativas de los clientes es fundamental para cualquier negocio, especialmente en servicios como la contabilidad, donde la confianza y la comunicación son cruciales.

Al iniciar una relación con tu cliente, debes asegurarte de que ambas partes entiendan lo que se ofrece, los límites de esos servicios y cómo se llevarán a cabo las interacciones.

1. Comprender las necesidades del cliente



Ofrece servicios que se alineen con los objetivos de tus clientes.



Mantén una escucha activa y un enfoque empático.



Analiza sus desafíos actuales, objetivos futuros, y cómo valoran diferentes aspectos de tu servicio.

2. Comunicación efectiva desde el inicio

- Tus clientes deben sentirse acogidos y valorados.
- Explica los servicios que ofreces, cómo los ofreces y sus limitaciones.
- Pregunta al final de cada nueva información:
 1. ¿Tiene sentido lo que hemos comentado hasta ahora?
 2. ¿Hay algún aspecto que quisieras que revisemos?
 3. ¿Te quedan dudas sobre algún punto?
 4. ¿Te sientes cómodo con los próximos pasos?

3. Gestión de las expectativas

Sé transparente sobre lo que pueden esperar en términos de:



Resultados.



Tiempos de respuesta y disponibilidad.



Medios de comunicación.
(WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas, etc.)



Frecuencia y forma de realizar reuniones.



Tarifas.

La honestidad en esta etapa es crucial para evitar desilusiones futuras y fomentar una relación de largo plazo.

Servicio de postventa y de seguimiento

Mantén contacto con los clientes.

Ofrece asistencia.

Solicita comentarios para mejorar el servicio.

Proporciona información sobre actualizaciones o productos complementarios.

#AlegraTip

Mantener un proceso de expectativas bien documentado garantizará que tu cliente y tú estén en la misma página en cuanto a los servicios proporcionados y las expectativas establecidas. Te damos algunas recomendaciones:



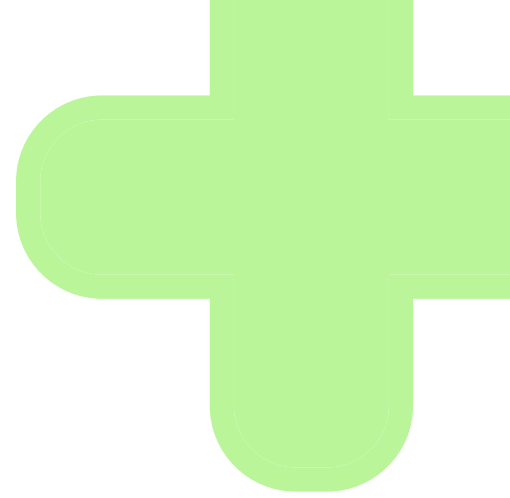
1. Creación y firma de documentos detallados que resuman los servicios ofrecidos, las expectativas, y cualquier acuerdo específico entre las partes.



2. Implementar un sistema de recordatorios para seguimientos regulares y comunicaciones con el cliente puede que mantenga la relación fuerte y proactiva.



3. Enviar un boletín informativo a tus clientes con novedades, cambios importantes y consejos útiles. Esto añade valor y fortalece el compromiso y la lealtad del cliente.



02.

Frecuencia y estructura de las reuniones

Piensa en un viaje a través de un laberinto, donde cada decisión y giro puede llevarte a un destino diferente. Esto es exactamente lo que ocurre con las reuniones de trabajo: ¿quieres guiar a tus clientes a la salida del laberinto o perderlos aún más?

Vamos a explorar cómo las reuniones, si son bien planificadas y ejecutadas, se convierten en los hitos de la experiencia positiva de tus clientes.

Define la frecuencia óptima

En una idea concreta: la periodicidad de las reuniones debe ser una decisión conjunta, teniendo en cuenta la complejidad de los servicios contables y las preferencias del cliente.

Para algunos, reuniones mensuales serán suficientes para revisar estados financieros y proyecciones. Otros, especialmente durante períodos críticos, como el cierre del año fiscal, pueden requerir encuentros más frecuentes.



Cada reunión debe seguir una estructura clara para maximizar la eficiencia y productividad. Recuerda compartirla con antelación. Podría funcionar así:



Utiliza la tecnología a tu favor

Las herramientas digitales pueden enriquecer estas reuniones. Considera plataformas de colaboración en línea como Google Workspace, que permite compartir y editar documentos en tiempo real.

Para grabar encuentros, Zoom y Microsoft Teams son opciones robustas que también tienen funciones de transcripción.



¿Gestión de proyectos y seguimiento de tareas? Herramientas como Asana, Trello y Monday proporcionan interfaces intuitivas y capacidad de integración con otras aplicaciones, facilitando la organización y la comunicación entre equipos.

03.

Comunicación efectiva por correo electrónico

A pesar de que el correo electrónico es una herramienta útil para mantener una comunicación fluida y constante con los clientes, la realidad es que a veces puede convertirse en el espacio de mayor confusión o malinterpretación.



¿Por qué es tan difícil comunicarnos por escrito?

Puede ser desafiante debido a la falta de señales no verbales como el tono de voz y el lenguaje corporal, que en la comunicación presencial ayudan a transmitir emociones e intenciones.

Para empezar a romper con este problema, nos adentraremos en cómo maximizar la efectividad de la comunicación a través del correo electrónico.

5

5 elementos de un correo claro y conciso



Objetivo claro

Define el propósito desde el inicio.



Brevedad

Mensaje corto, información esencial.



Estructura lógica

Usa listas para organizar el contenido.



Llamado a la acción

Especifica qué esperas como respuesta.



Revisión

Asegura que no tenga errores.

Frecuencia ideal de los correos

La frecuencia con la que se envían los correos debe equilibrar entre mantener informado al cliente y respetar su tiempo y espacio.

Se discutirán estrategias para determinar esta frecuencia ideal, considerando factores como la naturaleza del proyecto, las preferencias del cliente y los hitos clave que requieren comunicación.

Plantillas

¿Te intimida la página en blanco? Cuenta con nosotros. Preparamos 3 plantillas que puedes utilizar cuando quieras, en lo que tomas ritmo para escribir tus correos desde cero.

Asunto: Seguimiento sobre nuestra reunión del [Fecha]

Estimado/a [Nombre del destinatario],

Espero que estés bien. Solo quería hacer un breve seguimiento de nuestra reunión del [fecha] para discutir [tema principal de la reunión]. ¿Tienes alguna actualización o necesitas más información de mi parte para avanzar?

Quedo a la espera de tus comentarios.

Saludos cordiales,

[Tu Nombre]

Asunto: Solicitud de información adicional para [Proyecto/Tarea]

Hola [Nombre],

Espero te encuentres bien. Para continuar avanzando eficazmente en [proyecto/tarea], necesitaría más detalles sobre [aspecto específico]. ¿Podrías proporcionar esta información antes del [fecha límite]?

Gracias por tu colaboración.

Saludos,

[Tu Nombre]

Asunto: Confirmación de nuestra cita el [Fecha]

Hola [Nombre],

Quisiera confirmar nuestra reunión del [fecha] a las [hora], en [lugar/modo virtual]. El objetivo principal será [motivo breve de la reunión]. Por favor, avísame si este horario sigue siendo conveniente para ti.

Quedo a la espera de tu confirmación.

Cordialmente,

[Tu Nombre]

Manejo de consultas y preocupaciones de los clientes

Tu meta es abordar eficazmente las consultas de tus clientes y tranquilizar sus inquietudes. Si te ha llegado a suceder que esta parte de la comunicación nunca termina de esclarecerse por completo, te vamos a apoyar con algunas estrategias ganadoras.



Escucha activa y empatía

- Escuchar no implica oír lo que el cliente dice, sino comprender el contexto y las emociones subyacentes.
- Responder con empatía demuestra que valoras sus sentimientos y perspectivas.



Comunicación clara y precisa

- Sé específico y evita alguna jerga técnica que pueda confundir al cliente.
- Proporciona respuestas paso a paso o alternativas claras que disipen dudas y reafirmen la confianza.



Respuesta oportuna

- La rapidez en tu respuesta será un indicador de eficiencia y compromiso.
- Organiza tu tiempo y usa herramientas de gestión de tareas para priorizar y rastrear consultas.



Resolución proactiva de problemas

- Debes ser proactivo en la identificación y solución de problemas incluso antes de que tu cliente los perciba.
- Identifica preguntas frecuentes para desarrollar respuestas y procedimientos eficientes de manera previa.

04.

Solicitar y actuar según el **feedback de los clientes**

La retroalimentación de los clientes es un recurso invaluable en el camino hacia la excelencia en servicio. Vamos a revisar cómo fomentar un ambiente donde el feedback se solicita, se celebra y se utiliza como piedra angular para la mejora continua.



04. Solicitar y actuar según el feedback de los clientes

Creando canales de retroalimentación efectivos

Para recoger opiniones, considera encuestas con preguntas específicas que vayan más allá del típico “¿Te gustó mi servicio?”.

Por ejemplo, una escala de calificación:



Incluye preguntas como “¿Qué tan satisfecho estás con la claridad de la información proporcionada?” o “¿Cómo calificarías tu nivel de confianza en nuestros servicios después de esta interacción?”.

Es importante acompañar estas escalas con una sección de comentarios abiertos para que los clientes puedan expresar detalles específicos sobre su experiencia.

#AlegraTip

Las conversaciones directas, ya sean virtuales o presenciales, ofrecen una oportunidad para entender el contexto detrás de la retroalimentación. Al formular preguntas, manténlo específico y abierto, invitando a la honestidad y evitando sesgos en las respuestas.

Análisis y acción

Una vez recolectado, el feedback debe ser analizado cuidadosamente para identificar tendencias, problemas recurrentes y oportunidades de mejora. Considera estas técnicas para lograrlo:

1 Análisis temático

Agrupar las respuestas por temas comunes para identificar áreas específicas de fortaleza o mejora.



2 Tendencias de calificación

Observa las variaciones en las escalas de calificación a lo largo del tiempo para detectar cambios en la satisfacción del cliente.



3 Correlación de datos

Relaciona diferentes tipos de feedback para entender cómo se influyen mutuamente, como la relación entre la satisfacción del servicio y la frecuencia de uso.



¡Cada técnica te ayudará a transformar el feedback crudo en conclusiones accionables!

Implementación de cambios basados en el feedback

Para priorizar acciones basadas en la retroalimentación, considera la urgencia, el impacto en la satisfacción del cliente y los recursos disponibles:

- + Inicia con **problemas urgentes** que afectan negativamente la experiencia del cliente.
- + Luego, enfócate en **cambios que ofrezcan mejoras significativas** en la satisfacción y retención del cliente.
- + Planifica la implementación, **estableciendo plazos realistas** y asignando responsabilidades claras dentro de tu equipo.

Comunicar cambios a los clientes tras recibir sus comentarios es crucial para mostrar que valoras sus opiniones y estás comprometido con la mejora continua. Este enfoque cierra el ciclo de feedback, dejando la idea de que se consideró y aplicó.

Adopta la cultura de mejora continua

Una cultura que valora y actúa según las opiniones de los clientes puede transformar tus servicios como contador, llevando a una mejora continua. Al tomar en serio las opiniones de tus clientes, demuestras compromiso con la excelencia y la adaptabilidad.

Como profesional contable tienes una posición única para influir positivamente en la experiencia de tus clientes, aplicando estos principios y estrategias en tu práctica diaria. La clave está en escuchar, adaptarse y siempre buscar cómo mejorar.



Alegra es tu aliado perfecto para llevar a la práctica todo lo aprendido en esta guía

Con su intuitiva plataforma, facilita la gestión contable y financiera, permitiendo que te centres en lo que verdaderamente importa.

Recuerda, el valor de tu servicio no solo radica en los números, sino en la confianza y las relaciones que construyes.

PRUEBA 15 DÍAS GRATIS