

Campañas con clientes: Claves para Retener y Fidelizar

ETL[®]
GLOBAL

DESPACHOS BK
ETL[®]
GLOBAL

Zaragoza | 6 y 7 octubre


CONGRESO NACIONAL
DESPACHOS BK ETL GLOBAL

Marta Morán
Atención Cliente
Oficina de Burgos

RETENER & FIDELIZAR

- Un cliente Fidelizado, es un cliente contento con la compañía y por tanto, un cliente que no se va a marchar.
- Cuesta menos retener a un cliente que traer uno nuevo
- Tipos de acciones: Anuales/puntuales

Acciones de Fidelización anuales

COMUNICACIONES A CLIENTES
WEBINARS Y DESAYUNOS

Comunicaciones a clientes

1. Emailing
2. RRSS

Comunicaciones a clientes

En Despachos Bk comunicamos todo. Esto nos permite que el cliente sienta que su asesoría lo mantiene informado en todo momento. Principalmente a través de 2 vías:

✓ **Comunicación emailing**

Publico de mayor edad, no muy ágil con la tecnología pero que si revisa el correo.

✓ **Comunicación en RRSS**

A día de hoy la comunicación con el cliente en redes es fundamental, por eso aprovechamos cualquier acción, información para comunicarla.

- Periodo de renta – Información de los plazos de tramitación /Periodo Ivas
- Nuevas normativas (laboral, fiscal...)
- Nuevas subvenciones
- Desayunos, eventos..

Webinars & Desayunos

1. Webinars
2. Desayunos

Webinar

Es una exposición online de un tema o aspecto de actualidad, donde un experto en la materia nos cuenta los aspectos más relevantes, además nos permite la participación del oyente. Es un formato más abierto.





- Webinar de Retribución Flexible
- Webinar de Planes de pensiones y empleo
- Próximamente (Nov) - Webinar - Previsión social (Maria Jose)

Desayunos



En este caso es un formato más cerrado porque sabemos quién va a acudir, de hecho suelen ser clientes a los que invitamos porque consideramos que es un tema de interés para ellos.

Formato: 45 minutos + 30 coffe/intercambio de ideas



- **DESAYUNO BK** - RIESGOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA
(Ponente: Maria Jose)

- **DESAYUNO BK** - Compliance y protocolos de acoso
(Ponentes: Sergio y Sandra)

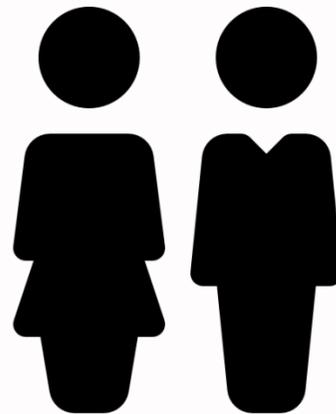


Acciones de Fidelización Concretas-puntuales

1. ALTA/BAJA DE CLIENTE
2. ENCUESTA DE CALIDAD
3. MAGAZINE
4. TARJETA ENHORABUENA
5. ENTRADAS PARTIDOS
6. CALENDARIO
7. CESTA NAVIDEÑA

Protocolo de Alta de Cliente

- ✓ Una vez el cliente acepta la propuesta (CLIENTE EMPRESA), le hacemos llegar un correo de Bienvenida. En este correo, le presentamos al asesor responsable de su empresa en cada área y le proponemos una cita para reunirse con ellos en nuestras oficinas.



Modelo de Correo de Bienvenida



Estimado [REDACTED],

Gracias por confiar en nosotros y bienvenido a **DESPACHOS BK ETL GLOBAL**.
 Estamos seguros que juntos podremos sacar el máximo rendimiento a los servicios contratados, para que sólo tengas que preocuparte de lo que realmente importa.

Tus asesores:



Mónica Ceballos
 Área Fiscal
m.cebалlos@bketl.es
 947 071 036 - 114



Carlos García
 Área Laboral
c.garcia@bketl.es
 947 071 036 - 208

Nos gustaría reunirnos contigo, para conocernos y así poder explicarte los **protocolos de trabajo** que pondremos en marcha para lograr nuestro objetivo común, que es la satisfacción.

> Cita día: [REDACTED] a las [REDACTED]h. (Si no puedes acudir en esta fecha, puedes responder a este correo y buscaríamos otra).

Estamos a tu disposición para lo que precises.

Un afectuoso saludo,
 Marta Morán

Equipo DESPACHOS BK ETL Global

Otros servicios:



> [Servicios jurídicos](#)



> [Servicios de consultoría](#)



> [Servicios de mercantil](#)



> [Servicios complementarios](#)



Protocolo de baja de Cliente

En este caso valoramos el tiempo que ha permanecido el cliente con nosotros y que por algún motivo ha decidido prescindir de nuestros servicios:

- ✓ Económico
- ✓ Fin actividad

En este momento, también les mandamos un correo agradeciendo el tiempo que ha permanecido en la empresa.



Modelo de Correo de baja

Soy Marta Moran, compañera de NOMBRE ASESOR. En nombre del equipo que formamos DESPACHOS BK quisiera agradecerle la confianza que ha depositado en nuestra empresa durante la relación profesional que nos ha unido. Durante todo este tiempo, hemos centrado nuestro esfuerzo en responder a sus necesidades y ofrecerle los mejores servicios, esa confianza prestada nos ha ayudado a progresar y mejorar cada día.

De cara a formalizar la baja con fecha MES + AÑO, adjunto le remitimos una carta de finalización de prestación de servicios para que nos devuelva firmada.

Los servicios que quedan pendientes de realizar por nuestra parte son:

- SERVICIO 1
- SERVICIO 2

Quedamos a la espera de sus noticias. Un cordial saludo.

Atentamente,



Modelo de carta de baja

NOMBRE CLIENTE

En BURGOS a DIA DE MES 2023

Asunto: Solicitud de rescisión de contrato

Por medio de la presente, NOMBRE REPRESENTANTE con DNI/NIF nº NIF REPRESENTANTE, en representación de la sociedad NOMBRE SOCIEDAD con CIF SOCIEDAD solicita que se proceda a rescindir el contrato con VALORA ASOCIADOS ASESORES SL, de prestación de servicios de ASESORAMIENTO FISCAL, CONTABLE y MERCANTIL y por consiguiente, se abstengan de facturar y cobrar cualquier cantidad que pueda devengar, por causa que no me es imputable, con posterioridad a la fecha de rescisión del contrato.

Asimismo, le indicamos que no queda nada pendiente de realizar por parte de Valora Asociados Asesores SL.

O BIEN

Asimismo, le indicamos que los servicios que quedan pendientes de realizar por parte de Valora Asociados Asesores SL, serían los siguientes:

-MES, AÑO, Modelo X

Por su parte, indicarle que quedan satisfechas todas las cuotas a fecha DIA/MES/2023.

Estando de acuerdo ambas partes,



Nombre y Apellidos: NOMBRE REPRESENTANTE

VALORA ASOCIADOS ASESORES SL



Encuesta de calidad



La lanzamos a final de año sobre el mes de Noviembre y nos permite detectar:

- ✓ Deficiencias en el Despacho o Servicios – Áreas de mejora
- ✓ Ventajas/aspectos positivos
- ✓ Estudiar nuevas propuestas o mejoras

- La lanzamos 2 veces al año, en junio y noviembre.
- Tras la publicación mandamos a nuestro cliente entrevistado un ejemplar de la revista y el artículo enmarcado.

Junio: AUTISMO BURGOS



DESPACHOS BK
ETIL
GLOBAL
 Tax · Legal · Audit

Magazine

JULIO 2023

AUTISMO BURGOS

NUESTROS CLIENTES CUENTAN



AUTISMO BURGOS

JAVIER ARNAIZ (Director Técnico) y JUDIT ASENSIO (Responsable financiera)

Los últimos datos muestran que uno de cada cien españoles puede padecer, en estos momentos TEA, Trastorno del Espectro Autista, en alguno de sus grados, con cifras que aumentan significativamente en países como Estados Unidos. La vida de todos ellos se ve mejorada sustancialmente gracias a la labor que entidades como Autismo Burgos lleva a cabo a nivel regional junto con el apoyo de instituciones públicas y privadas. Entre sus propósitos se encuentra avanzar en un diagnóstico precoz mediante programas específicos de referencia mundial.

MAGAZINE / 31

NUESTROS CLIENTES CUENTAN



de discapacidad intelectual, TDAH o trastornos obsesivos. Los grados se establecen en función de las necesidades que presenta la persona y del Impacto del autismo en su vida diaria. Aquellos que no tienen discapacidad intelectual se englobarían en el grupo 1 y las de gran discapacidad y necesidades de apoyo continuo y permanente, en el grupo 3.

¿Es habitual que este trastorno se produzca en personas adultas o solo se presenta en edades tempranas?

Con este trastorno se nace y se muere, no tiene cura, lo que no implica que la persona puede aprender a lo largo de toda su vida. Cuando una persona adulta accede al diagnóstico no es porque 'se haya vuelto autista', sino porque no se le diagnosticara anteriormente. Actualmente, en Europa, la tasa es de 1 persona por cada 100, aunque Estados Unidos ya alerta sobre un aumento de los casos.

Si una familia detecta alguna de las características propias del autismo en su hijo/a, ¿dónde pueden acudir para recibir asesoramiento?

Lo correcto sería que acudiese al pediatra y éste derivase a los servicios de neurología o de psiquiatría infantil, con el objetivo de que se pueda diagnosticar lo antes posible, siendo ya posible, en la mayoría de los casos, en torno a los 24 y 36 meses de vida.

Desde Autismo Burgos estáis potenciando el programa bbMiradas, galardonado recientemente. Explicáenos en qué consiste.

Es un proyecto creado y desarrollado en su totalidad por Autismo Burgos, contando con la colaboración e implicación de la Gerencia de Atención Primaria, así como con el Hospital Universitario, la Universidad y el Ayuntamiento de Burgos, junto con el apoyo de diversas fundaciones, empresas y colaboradores. Consiste en detectar lo antes posible signos de alerta de autismo en el desarrollo del bebé, vigilar de manera exhaustiva dicho desarrollo y, de manera paralela, ir formando a la familia para que le estimule en todos los momentos y espa-

MAGAZINE / 32

NUESTROS CLIENTES CUENTAN



cios del día, conociendo el porqué y el para qué de dicha estimulación. Con ello conseguimos minimizar el impacto en su desarrollo. En los primeros cuatro años el proyecto ha ayudado a más de 300 familias, obteniendo diagnóstico de TEA en 75 bebés. Gracias al apoyo de la Fundación Carrefour el proyecto se está replicando en siete ciudades de España.

“ En los primeros cuatro años el proyecto ha ayudado a más de 300 familias, obteniendo diagnóstico de TEA en 75 bebés. Gracias al apoyo de la Fundación Carrefour el proyecto se está replicando en siete ciudades.”

En unos meses Autismo Burgos cumplirá 40 años desde su creación. ¿Qué objetivos se marcan para la próxima década?

A día de hoy atendemos ya a 420 familias con hijos o personas con autismo. Queremos seguir trabajando con el mismo empeño para ofrecer a todas las personas con autismo y sus familias de Burgos aquellos servicios que inciden directamente en la mejora de su calidad de vida, haciendo efectivos todos sus derechos.

¿Qué podemos hacer, como sociedad, para ayudar a las personas que desarrollan TEA?

Se puede colaborar a través de voluntariado, donaciones, participación en actividades, etc. A nivel individual lo más importante es tener una actitud abierta, de respeto hacia las personas con autismo. La convivencia con personas con autismo nos da la oportunidad de conocer una realidad distinta, curiosa y peculiar que nos sorprende. Debemos aprender a ser amables y dejar los juicios a un lado. Con los últimos datos de prevalencia existentes todos vamos a conocer a una persona con autismo y, entre todos, podemos conseguir que su vida sea mucho más feliz y mucho más rica. Y, si es en compañía del resto de toda la sociedad, lo será mucho más.

C/ Valdeñúñez 8
 09001 Burgos (Burgos)
 Tel.: 947 461 243
 www.autismoburgos.es

MAGAZINE / 33

Enhorabuena cliente

Cuando sabemos que uno de nuestros clientes ha sido premiado:

- ✓ Reconocimiento
- ✓ Artículo positivo Diario
- ✓ Noticia positiva en medios



Tarjeta Enhorabuena cliente



Entradas Futbol - Baloncesto

Disponemos de varios abonos para invitar a clientes a los partidos:

Futbol: 2 Abonos (socios)

Baloncesto: 10 abonos (empleados)



Invitación partido de Futbol



Calendario próximo año

Envío que hacemos a final de año como obsequio y además aprovechamos para Felicitar la Navidad



Estimado Cliente,

Como cada año en estas fechas te hacemos llegar nuestro Calendario de Despachos BK del año 2023.

Este año ha supuesto para nosotros todo un desafío en el que hemos apostado por innovar y crecer, y lo hemos conseguido gracias a personas como tú, que nos acompañan día a día. Afrontamos 2023 con mucha ilusión y nuevos proyectos en mente que, esperamos poder cumplir a tu lado.

Juntos sumando

Recibe un afectuoso saludo,
Equipo Despachos BK



Cesta navideña

Obsequio que mandamos a los
clientes de mayor facturación





REFLEXIÓN

¿Estáis de acuerdo conmigo en la importancia de Fidelizar a nuestro cliente?

¿Se os ocurre alguna otra acción de fidelización que llevéis a cabo en vuestros despachos?



DESPACHOS BK

ETL[®]

GLOBAL

Tax · Legal · Audit

Muchas gracias



www.bketl.es