

blow

RETENCIÓN DE CLIENTES

BLOW ACADEMY 5

El futuro de nuestro negocio depende principalmente del flujo de clientes que tenemos visitando el salón y de que este se mantenga a lo largo del tiempo. En la lección anterior vimos cómo captar clientes, pero por más bueno que seamos en ello, “el nuevo cliente” es un recurso limitado y su límite es el tamaño de la población, barrio o ciudad en la que nos encontremos o tengamos influencia.

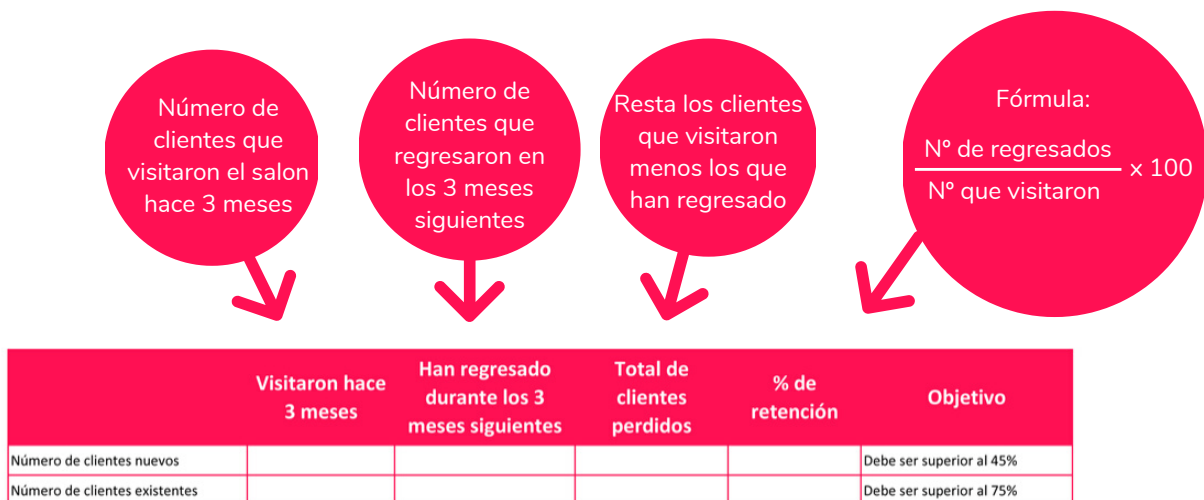
CÓMO CALCULAR TU % DE RETENCIÓN DE CLIENTES



Como hemos comentado, por desgracia, este no es un cálculo ágil de realizar si debemos realizarlo manualmente ya que no disponemos de un sistema informático que nos lo calcule. Lo dividiremos en 2 niveles para que te sea más fácil abordarlo.

Nivel 1:

- Aquí podremos calcular los % de retención básicos que te permitirán ver la situación de tu negocio.



CÓMO CALCULAR TU % DE RETENCIÓN DE CLIENTES



Coste que nos representa en los próximos 12 meses

Perdida de ingresos en nuevos clientes:

$\text{N}^\circ \text{ de clientes perdidos} \times \text{mediana} \times \text{gasto medio} = \text{total}$

	Nº Clientes perdidos	Mediana de visitas que realiza un cliente por año	Gasto medio por visita de un cliente en el salón	Total ingresos perdidos
Nuevos clientes				

Multiplica los clientes perdidos x la mediana x el gasto medio para obtener el total



Perdida de ingresos en clientes existentes:

$\text{N}^\circ \text{ de clientes perdidos} \times \text{mediana} \times \text{gasto medio} = \text{total}$

	Nº Clientes perdidos	Mediana de visitas que realiza un cliente por año	Gasto medio por visita de un cliente en el salón	Total ingresos perdidos
Clientes existentes				

CÓMO CALCULAR TU % DE RETENCIÓN DE CLIENTES



Nivel 2:

Aquí podremos calcular los % de retención por empleado. Esto nos permite ver si algún empleado nos está causando una mayor pérdida de clientes.

Número de clientes que atendidos hace 3 meses

Número de clientes que regresaron en los 3 meses siguientes

Resta los clientes que visitaron menos los que han regresado

Fórmula:
$$\frac{\text{Nº de regresados}}{\text{Nº que atendió}} \times 100$$

	Clientes que atendió hace 3 meses	Han regresado durante los 3 meses siguientes	Total de clientes perdidos	% de retención
Empleado 1				
Empleado 2				
Empleado 3				
Empleado 4				
Empleado 5				
Empleado 6				
(etc)				