



HERRAMIENTA: EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

El Buzón de Sugerencias es muy tradicional, desde las pequeñas hasta las grandes empresas utilizan, o han utilizado, de alguna forma esta herramienta. Es un canal fácil y sencillo para recibir comentarios de clientes y empleados, y puede contribuir a mejoras e innovaciones para tus productos y el negocio en su conjunto. Pero es importante prestar atención a algunos puntos:



Permití que las sugerencias sean anónimas;



Dejalo en un lugar discreto para recoger las sugerencias y no exponer a quienes participan;



Elegí un día al mes para revisar lo que hay en el buzón de sugerencias;



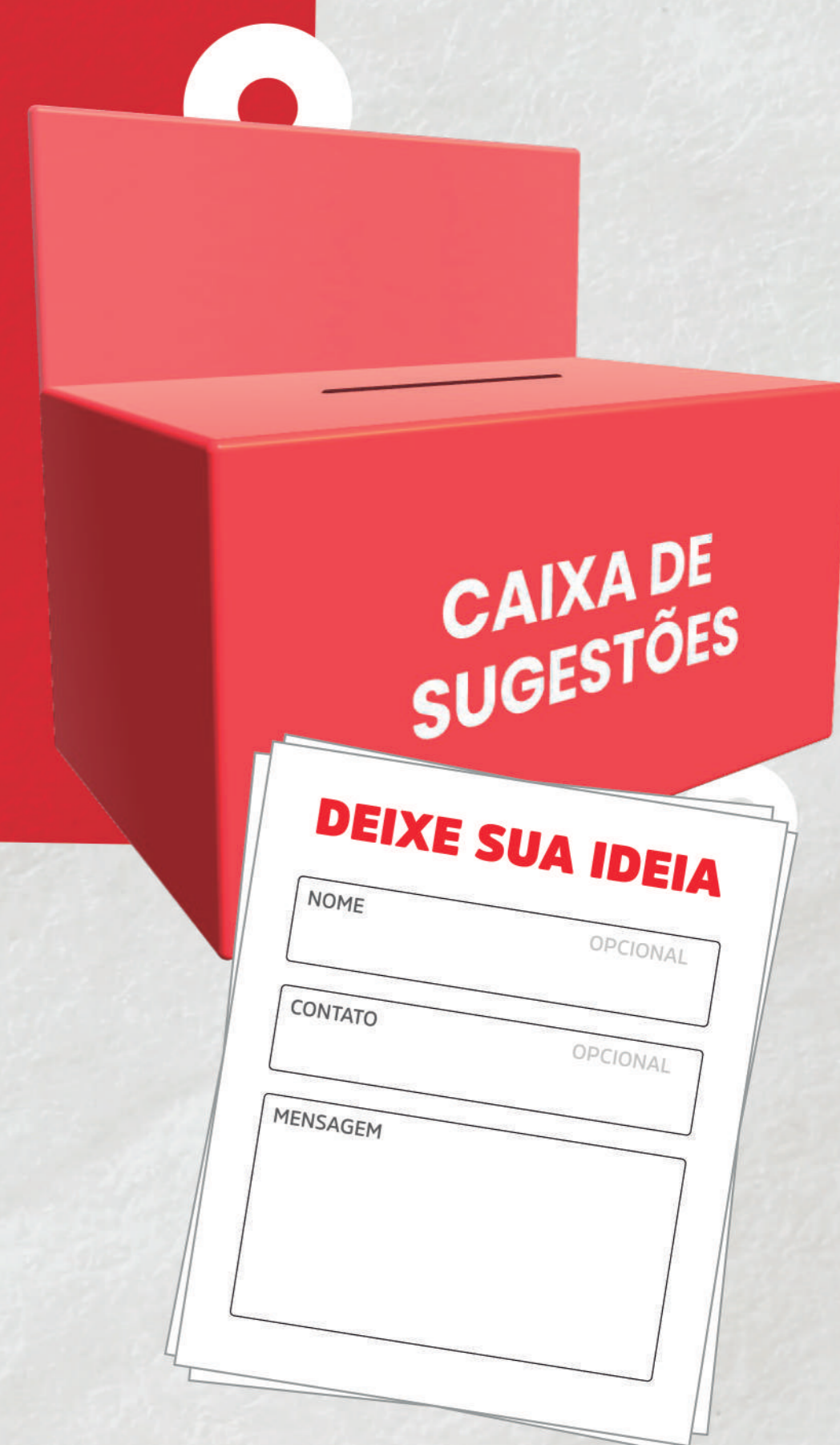
Preparate para recibir quejas e incluso expresiones groseras;



Respondé a las personas que dejaron sugerencias y optaron por identificarse;



Dale el debido crédito (tal vez incluso un premio) a cualquiera que haya sugerido algo que luego implementaste.



MODELO TRADICIONAL DE BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Puede ser de cartón, acrílico, aluminio, madera u otro material. Lo ideal es que al lado del buzón haya una lapicera y hojas de papel para completar con la sugerencia. Es bueno dejarlo en un lugar discreto, pero de fácil acceso, y que tenga un lugar para apoyar la hoja o ficha para escribir. Dejá muy claro, y a la vista del cliente, si hay incentivos o recompensas por buenos consejos o comentarios.

MODELOS PARA EL USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS ONLINE:

1

Solicitar sugerencias en los comentarios de publicaciones en redes sociales;

2

Usar el buzón de preguntas de Instagram para recibir ideas;

3

Crear un formulario online sencillo para recopilar sugerencias anónimas y dejar el enlace fijo en tu perfil de redes sociales;

4

Enviar el formulario online a los clientes por mensaje o correo electrónico después de que hayan comprado.

