

Natural Optics Group continúa cosechando éxitos con su servicio de fidelización de clientes

16/05/23

Natural Optics Group (NOG) ha logrado un éxito sostenido durante más de una década gracias al desarrollo de su propio software de CRM, "Natural Fideliza", con alrededor de 200 puntos de venta asociados ya se benefician de sus ventajas.

Este servicio permite segmentar a los clientes en tantos grupos como sea necesario, lo que ayuda a entender qué tipo de comunicación y/o acción se debe llevar a cabo para mantener una relación personalizada con ellos. El año 2022, se contactaron más de 7000.000 clientes, con un ROI (retorno) medio superior a los 180€.

La estrategia de fidelización del grupo NOG se centra en comunicar a los clientes finales lo que necesitan saber en el momento en que lo necesitan. Para lograrlo, se personalizan los contenidos y se evitan las campañas de *newsletter* y las campañas por correo electrónico convencionales. Gracias a esto, los centros asociados reciben cientos de solicitudes de cita previa, las cuales se convierten en venta en un porcentaje muy alto: actualmente, casi el 90% de las citas previas se concretan en ventas. Y al mismo tiempo, gracias a esta comunicación tan personalizada, los clientes desean continuar recibiendo nuestras comunicaciones.

De esta manera, las ópticas asociadas siguen conectando con sus consumidores y estableciendo una relación cercana y de confianza, algo esencial para cualquier negocio en estos tiempos. Esta cercanía y calidad en la relación marcarán la diferencia, optimizando el resultado.

