

Empresas panameñas que se reinventan

La clave de la reinención es la fidelización de tus clientes. La competitividad del mercado es agresiva y esto crea la necesidad de priorizar en convertirte en la opción número uno de tus clientes

Carlos E. Sousa-Lennox Rivera
Gerente de Mercadeo y Cultura
Empresarial en Ubiqua
www.ubiqua.me
Especial para Capital Financiero

Hoy en día, la reinención es indispensable para cualquier empresa dispuesta a competir en el mercado. Es posible reinventarse con acciones simples, prácticas y hasta de bajo costo para triunfar.

Para reinventarnos, debemos empezar preguntándonos: **¿Qué necesidad del cliente satisfacemos actualmente?**

La clave de la reinención es la fidelización de tus clientes. La competitividad del mercado es agresiva y esto crea la necesidad de priorizar en convertirte en la opción número uno de tus clientes. Al demostrar que puedes agregarle valor a su negocio (o al individuo), incrementas la oportunidad de generar confianza para satisfacer otras necesidades adicionales.

La importancia de la fidelización es soportada en la razón de que existen muchas opciones u ofertas para cubrir una necesidad similar a la que atiendes. Adicionalmente, el costo de adquisición de un cliente es alto. Debido a la competitividad y cantidad de comunicación que recibimos, se torna relevante la diferenciación, el entendimiento de la necesidad y la capacidad de implementar o entregar las soluciones de forma veloz y eficiente. Sólo de esta forma, se podrá lograr un posicionamiento rentable dentro del mercado.



Cientecentrismo

Hace poco más de cinco años, Ubiqua inició sus operaciones identificando las necesidades de más de 50 empresas en el mercado panameño. Combinadas y analizadas las necesidades, la primera respuesta a las mismas, fue el desarrollo de una aplicación de gestión de ventas. La solución parecía "simple": Desarrollamos una aplicación y la ofrecemos a todos los clientes de la industria.

Continuando con la constante búsqueda de cómo podíamos entregar más valor a nuestros clientes, se identifica la oportunidad de apoyar en la gestión de cambios dentro de la empresa. Percatándonos de que nuestros productos debían ir acompañados de servicios de implementación que permitieran al cliente gestionar la retención al cambio y asegurar de esta manera el éxito de la implementación.

Esta expansión se deriva del enfoque en los requerimientos de nuestros

clientes y los objetivos de crecimiento comunes, que llevan a una confianza y comunicación fluida, resultando en la generación de valor agregado para todos los involucrados.

"Incluso cuando aún no lo saben, los clientes quieren algo mejor; y el deseo de deleitar a los clientes te llevará a crear cosas en su nombre," Jeff Bezos.

La clave de ser una empresa con crecimiento sostenible, radica en reinventarse continuamente en función del análisis realizado sobre lo que tus clientes necesitan. El mercado cambia constantemente y la empresa debe ajustar su operación para satisfacer ese cambio.

Actualmente en Panamá, podemos ver cómo se introducen nuevos cambios en respuesta a la necesidad del mercado. Empresas que llevan años establecidas en el mercado han realizado apuestas como nuevos formatos de supermercados de conveniencia, farmacias brindando servicio a domi-

cilio, nuevos canales de venta (e-commerce).

Para reinventarse, es necesario que los cambios externos inicien con un cambio interno. El desarrollo y capacitación del equipo de trabajo es indispensable para que las personas puedan asumir estos cambios. En Ubiqua consideramos que existen tres pilares para el desarrollo del equipo de trabajo: Mejora continua, empatía con el cliente interno y externo y la orientación a resultados.

Estos pilares nos sirven para generar un estado de reinención diaria en las operaciones de la empresa. Permittiéndonos lograr satisfacer nuevas necesidades de nuestros clientes y cumplir de forma exitosa con nuestros objetivos de crecimiento.

¿Qué tienen que hacer las empresas para poder competir hoy en día?

Adaptarse a las preferencias y el cambio continuo del mercado.

Ajustar la propuesta de valor según las preferencias.

Aprovechar la tecnología y aliados para ser más veloces.

Es necesario acostumbrarse a vivir en una situación de cambio constante. Si lo logras, y te sitúas en una posición de dinamismo paralela a la del entorno, te acercaras a una nueva ventaja competitiva.

¿Cómo nos reinventamos?

Ubiqua ha pasado en cinco años de proveer "productos o soluciones de software", a una oferta integral de servicios de proyectos, con la finalidad de conectar la cadena de suministro de las empresas para generar eficiencias operativas y agilidad comercial. Todo esto, gracias a la constante adaptación de las necesidades previamente identificadas de los clientes y el mercado. ¿Cómo cambiar el enfoque a los clientes de ser un proveedor a un aliado estratégico? Es la pregunta que consideramos que las empresas en Panamá deben responder en su día a día, con el fin de lograr adaptarse a las necesidades del mercado y sus clientes para lograr así la fidelización de los mismos.