



NaturSais

TU BIENESTAR, TU ESENCIA



CURSO PROFESIONAL DE

# MADEROTERAPIA

BIENESTAR • CONOCIMIENTO • TRANSFORMACIÓN



MÓDULO

8



MÓDULO 8

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

*Más que un masaje,  
una experiencia que transforma.*



Aprende a crear experiencias memorables que conectan, fidelizan y elevan tu práctica de maderoterapia a otro nivel.



### CONEXIÓN Y EMPATÍA

Aprende a conectar desde la escucha activa y la empatía para generar confianza y bienestar.



### ATENCIÓN EXCEPCIONAL

Brinda un servicio de calidad, cuidando cada detalle antes, durante y después de la sesión.



### AMBIENTE Y DETALLES

Crea un entorno que inspire calma, armonía y seguridad.



### COMUNICACIÓN EFECTIVA

Comunica con claridad, calidez y profesionalismo en cada interacción.



### FIDELIZACIÓN Y RECOMENDACIONES

Convierte cada experiencia en una relación duradera y en la mejor carta de presentación: la recomendación.



La experiencia que creas hoy,  
es el recuerdo que tu cliente  
llevará siempre.

*Tu técnica deja huella,  
tu experiencia transforma.*



BIENESTAR



CONOCIMIENTO



TRANSFORMACIÓN



PROPÓSITO

*Transforma tu técnica, transforma vidas.*





# ATENCIÓN PROFESIONAL

*Tu actitud es parte del tratamiento.* ♥

La atención profesional marca la diferencia y crea experiencias que tus clientes recordarán y recomendarán.

Cada detalle cuenta, desde tu bienvenida hasta el cierre de la sesión.



## BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN PROFESIONAL

- ✓ Genera confianza y seguridad en el cliente.
- ✓ Aumenta la satisfacción y fidelización.
- ✓ Mejora los resultados de la sesión.
- ✓ Fortalece tu reputación y marca personal.
- ✓ Fomenta recomendaciones y crecimiento.

## PILARES DE UNA ATENCIÓN EXCEPCIONAL



### EMPATÍA

Escucha desde el corazón y conecta con las necesidades reales de tu cliente.



### COMUNICACIÓN CLARA

Explica de forma sencilla, resuelve dudas y mantiene al cliente informado en todo momento.



### PROFESIONALISMO

Sé puntual, organizada y cuida tu presentación personal y espacio de trabajo.



### ATENCIÓN AL DETALLE

Pequeños gestos hacen grandes experiencias: ambiente, trato y personalización.



### RESPECTO Y ÉTICA

Respetar los límites, la privacidad y la confidencialidad de cada cliente.

## CLAVES PARA UNA ATENCIÓN MEMORABLE

- 1 RECIBE CON CALIDEZ**  
Saluda con una sonrisa genuina y haz que tu cliente se sienta bienvenida.
- 2 ESCUCHA ACTIVAMENTE**  
Presta atención a lo que dice y necesita, sin interrumpir ni suponer.
- 3 PERSONALIZA LA EXPERIENCIA**  
Adapta el tratamiento y el trato a cada persona.
- 4 MANTÉN UNA ACTITUD POSITIVA**  
Tu energía influye directamente en el bienestar de tu cliente.

- 5 COMUNICA CON CONFIANZA**  
Habla con seguridad sobre el proceso, beneficios y recomendaciones.
- 6 CUIDA CADA DETALLE**  
Desde la música y la temperatura hasta la limpieza y el orden.
- 7 DESPÍDE CON GRATITUD**  
Agradece la confianza y ofrece recomendaciones para el cuidado en casa.



### FRASES QUE CONECTAN

- ♥ "Estoy aquí para que te sientas mejor."
- ♥ "Cuéntame cómo te sientes hoy."
- ♥ "Este tratamiento está pensado para ti."
- ♥ "Siéntete libre de decirme cualquier incomodidad."
- ♥ "Gracias por confiar en mi trabajo."



### EVITA ESTOS ERRORES

- ✗ Llegar tarde o desorganizada.
- ✗ Interrumpir o juzgar a tu cliente.
- ✗ Usar el celular durante la sesión.
- ✗ Usar un tono de voz inadecuado.
- ✗ No explicar o dar recomendaciones.



La técnica transforma, pero tu manera de atender deja huella.

*Atiende con amor,  
transforma con propósito.* ♥





# FIDELIZACIÓN

*Clientes satisfechos, relaciones duraderas.*

Fidelizar es crear vínculos significativos que hacen que tus clientes vuelvan, te recomienden y confíen en ti a largo plazo.



## BENEFICIOS DE LA FIDELIZACIÓN

- ✓ Aumenta la retención de clientes.
- ✓ Genera recomendaciones y nuevos clientes.
- ✓ Incrementa la confianza y el valor percibido.
- ✓ Mejora la estabilidad y el crecimiento del negocio.
- ✓ Crea una comunidad fiel y comprometida.



## ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN



### 1 CONOCE A TUS CLIENTES

Escucha, pregunta y recuerda sus preferencias, objetivos y necesidades.

Un trato personalizado genera conexión y confianza.



### 2 OFRECE CALIDAD CONSTANTE

Mantén un alto estándar en cada sesión, desde el ambiente hasta los resultados.

La calidad constante transforma clientes ocasionales en fieles.



### 3 DA SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑA

Pregunta cómo se sienten, comparte recomendaciones y acompaña su progreso entre sesiones.

El seguimiento demuestra interés genuino y profesionalismo.



### 4 PREMIA SU FIDELIDAD

Crea programas de lealtad, bonificaciones, descuentos especiales o beneficios entre sesiones.

Reconocer su fidelidad hace que se sientan valorados.



### 5 COMUNICA CON VALOR

Comparte contenido útil, consejos de bienestar, novedades y promociones relevantes.

Mantén el contacto desde la inspiración, no desde la venta.



### 6 CREA COMUNIDAD

Fomenta un espacio donde tus clientes se sientan parte de algo más grande.

Una comunidad fuerte genera conexión y pertenencia.

## IDEAS DE PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN



### PUNTOS POR SESIÓN

Acumulan puntos por cada visita y los canjean por beneficios.



### BONO REGALO

Ofrece una sesión especial después de completar un paquete.



### REFERIDOS

Premia a tus clientes cuando recomiendan a alguien que llega a ti.



### FECHAS ESPECIALES

Reconoce su cumpleaños o aniversario con un detalle especial.



### CLIENTE VIP

Ofrece beneficios exclusivos a tus clientes más frecuentes.

## CLAVES PARA MANTENER LA FIDELIDAD

- ✓ Sé constante y cumplo lo que prometes.
- ✓ Supera sus expectativas en cada visita.
- ✓ Muestra gratitud siempre.
- ✓ Adapta tu servicio a sus cambios y necesidades.
- ✓ Comunica con autenticidad y cercanía.
- ✓ Celebra sus logros y su confianza.



La fidelidad no se compra, se conquista con cada detalle, cada palabra y cada experiencia.

*Cuida a tus clientes hoy, ellos cuidarán de tu negocio siempre.*



**RECUERDA:** Cada cliente satisfecho es tu mejor embajador.

*Atiende con amor, cuida los detalles y deja huella.*

