

Resum 3era nit Emprenedor Cardedeu.

El debat de la 3era nit de l'Emprenedor de Cardedeu es va centrar en el Client 2.0.

Un concepte àmpliament debatut per professionals i aficionats és el de "Client". Malgrat les múltiples definicions existents, podem pensar que el client és aquell que atorga credibilitat a un projecte empresarial i evidències que allò pot funcionar i créixer. Fins a la primera venda només existeixen les afirmacions recollides en un pla d'empresa que s'està portant a la pràctica mitjançant la creació d'un equip promotor, la consecució d'un primer capital per compensar les despeses inicials, el desenvolupament d'una beta i la seva prova pilot, i no és fins que s'obtenen els primers ingressos que no es valida el model de negoci.

Des del punt de vista financer, ja sigui des d'una fase molt Seed fins a una fase consolidada, l'emprenedor pot plantejar-se la mateixa pregunta: Quina és la millor manera de finançar el meu projecte? I davant d'aquesta pregunta, una possible resposta pot ser que hi ha una forquilla de fonts de finançament que va des de l'alternativa més cara, representada pels inversors privats, fins a la més barata que ve de la mà d'aquells clients que han comprat ja la nostra solució i ens han pagat, és a dir, els clients que no figuren en el balanç sota aquesta denominació, sinó en el saldo de tresoreria. Amb el cobrament als clients som capaços de transformar els nostres actius immobilitzats, existències i vendes a crèdit en els recursos líquids necessaris per a la seva reinversió en el creixement del negoci.

Els clients en definitiva són la forma més barata de fer créixer una empresa, i més en una conjuntura com aquesta on el mercat bancari està estrangulat, on els friends, fools and family són cada vegada menys amics, més llestos i més familiars llunyans, i on la inversió privada continua mostrant percentatges molt baixos d'entrada en relació als projectes presentats.

La importància del client fins i tot ha redefinit la forma tradicional de concebre un compte de resultats. Si tradicionalment el resultat era la diferència entre els ingressos generats en un període i les despeses incorregudes per obtenir-los, ara els nivells d'anàlisi exigeixen baixar fins a avaluar el client per saber els ingressos mitjans que genera en relació a les despeses de captació i fidelització. D'aquesta manera per maximitzar la diferència entre el que em genera un client i el que em costa, és necessari que l'acte de compra es repeteixi en el temps mitjançant la seva fidelitat.

De tot el comentat es dedueix la importància que avui tenen les diferents tècniques de captació i fidelització de clients, sent assumides per professionals amb un major

rol en les organitzacions actuals. Conceptes com usabilitat, persuabilitat o vendes creuades són i seran cada vegada més familiars en la gestió diària dels clients, que són i seran els veritables caps de l'empresa, ja que només ells tenen la capacitat d'acomiarar tots els empleats.

No hem de pensar en els conceptes de captació, fidelització o vendes creuades com exclusius del món online, ja que les barreres entre negocis en línia o fora d'ella són cada vegada més difuses. Així ha hagut negocis tradicionals que s'han passat al món d'Internet, i models en línia que han decidit aplicar tècniques de comerç de proximitat per tractar la seva comunitat d'usuaris.

En definitiva, i atesa la importància del client, podem resumir l'activitat d'una empresa en:

1. - Vendre
2. - Vendre
3. - Vendre
4. - Cobrar la venda
5. - Prendre un cafè amb algú que hagi fet això abans, i aprendre d'ell.

Tot i que també podem optar per:

- 1.- Obtenir informació d'aquells que ja ens compren: per què ens valoren? Què fa que ens comprin? I el que ens diguin: potenciar-ho!
- 2.- Obtenir informació d'aquells que no ens compren: què és el que no l'ha convençut? I el que ens diguin: millorar-ho!
- 3.- Fixar-nos en els nostres canvis d'hàbits. Si nosaltres canviem, també ho fan els nostres clients.
- 4.- No deixar mai d'anar testejant maneres diferents de fer (tot i que el negoci ja funcioni ara).