



## “Lámame por mi nombre”

Por **José Hernández Cabrera.**  
Consultor de dirección.

Esta mañana, sábado, encendí mi PC y me puse a leer con interés la *Newsletter “You, Coach!”* (Nº 5, octubre 2008), que me envía cada mes un amigo y colega, consultor de IESEC HUMAN. Cito textualmente el comienzo del artículo de David Hernández: “Hace años conocí los resultados de una interesante macroencuesta sobre las tres expresiones que más nos gusta escuchar: En tercer lugar **“Estás más delgado/a”**, en segundo **“Tienes razón”** y en primer lugar claramente destacado encontrábamos algo que me sorprendió: **nuestro propio nombre.**”

Casualmente, ayer mismo estaba yo impartiendo un curso de Marketing de Servicios para la fuerza de ventas de una importante empresa Canaria y estuvimos tratando precisamente la importancia de llamar a los clientes por su nombre, como herramienta de fidelización. Hasta aquí, todos de acuerdo; pero como siempre, llega la fase táctica: ¿cómo lo hago?; ¿cómo averiguar el nombre de mis clientes? Y sobre todo: ¿cómo recordar sus nombres? Veamos algunas herramientas:

### **Averiguar el nombre de mis clientes.**

En ocasiones, tenemos clientes (y vecinos en la escalera) muy antiguos y todavía no sabemos su nombre. Veamos cómo podemos averiguarlos:

1. Si disponemos de cobro con **tarjeta de crédito**, es muy fácil: en el preciso momento de cotejar tarjeta y DNI, decimos: “gracias Pedro” o “Gracias, Sr. García”; o la fórmula comercial que cada empresa considere más adecuada.
2. **Preguntando directamente al cliente.** No hay que tener miedo, sino ser natural y espontáneo. Ejemplo: “disculpe, es usted un cliente habitual y parece mentira que todavía no sé su nombre...” Normalmente el cliente reacciona de forma positiva y nos dice su nombre; nosotros aprovechamos para decirle el nuestro.

3. **Preguntando a un compañero de trabajo**, normalmente veterano, que conoce al cliente.
4. **Preguntando a un tercer cliente** con el que tenemos confianza y que conoce a esa persona.
5. **Escuchando las conversaciones entre clientes**. Normalmente pronuncian sus nombres al hablar.
6. **Al hacer encargos, reservas o compras a domicilio**. Normalmente preguntamos al cliente: "a nombre de..." y a continuación debemos asegurarnos -¿es usted?- que la persona que ordena y recoge es la misma.
7. **Fijándonos en collares, pulseras, cadenas** que llevan grabado el nombre de la persona.

### **Fijar en nuestra memoria el nombre de la persona.**

Nos presentan al alguien y a los 10 segundos no nos acordamos de su nombre ¿a que sí? Veamos algunas formas para retener nombres

1. En cada encuentro de servicio, pronunciar varias veces el nombre del cliente.
2. Asociar el nombre a otra persona conocida (hermano, amigo) que se llame igual.
3. Asociar el nombre a un lugar geográfico (Africa, Lourdes); evento (Jaimito = chistes); objeto (Calixto = imagen de un cáliz); deportista (Arantxa = Sánchez Vicario) o cualquier otro tipo de asociación.
4. Importante, encargar cosas a la memoria y hacerla trabajar la desarrolla.

Recuerdo una vez a una empleada decir: "qué te pongo cariño" a lo que la cliente espetó: "**llámame por mi nombre**, soy Aurora".