

QBIT

INGENIERÍA DE RESULTADOS

GUÍA PRÁCTICA PARA GERENTES DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Por qué mis clientes no vuelven a comprar (y cómo evitarlo)

El cliente que ya te compró es tu activo más rentable y el más desaprovechado. Aquí está cómo convertir una compra en muchas.

“Si tú no ganas, nosotros tampoco.”

No es suerte. Es sistema.

El cliente más caro es el que solo te compra una vez

Conseguir un cliente nuevo cuesta varias veces más que venderle otra vez a uno que ya confía en ti. Sin embargo, casi todos los negocios pequeños concentran el 100% de su energía en atraer desconocidos y el 0% en cuidar a quien ya sacó la billetera.

Ahí está la fuga silenciosa: **no es que vendas poco, es que le vendes una sola vez a cada persona.** Es como llenar un balde que tiene un hueco en el fondo —por más agua que eches, nunca se llena.

El número que casi nadie mide

¿Qué porcentaje de tus clientes de este año te compró más de una vez? Si no lo sabes, esa es la primera señal de que la recompra no está siendo gestionada.

Las 4 razones reales por las que no vuelven

1. Se olvidaron de ti

No es que tuvieron una mala experiencia. Simplemente no volviste a aparecer. El silencio también es una decisión, y comunica desinterés.

2. Nunca les diste una razón para volver

Sin una segunda oferta, un recordatorio o un beneficio concreto, no hay motivo para regresar. La lealtad no se asume: se provoca.

3. La experiencia fue “correcta” pero olvidable

Cumpliste, pero no dejaste huella. Lo correcto no genera recompra; lo memorable sí. La diferencia suele estar en los detalles y en el trato post-venta.

4. Nadie hizo seguimiento después de la venta

El único contacto fue cobrar. Después, nada. El momento de mayor confianza de un cliente es justo después de comprar, y es cuando la mayoría de negocios desaparece.

Cómo convertir una compra en muchas

1. Registra qué compró cada cliente y cuándo. No puedes reactivar lo que no mides.
2. Define un momento lógico para volver a contactarlo, según tu producto: a los 30 días, cuando se le acabe lo que compró, en su aniversario de compra.
3. Crea una razón concreta para regresar: un producto complementario, un beneficio por recompra, un recordatorio útil.
4. Automatiza ese contacto. Si depende de que te acuerdes, no va a pasar.

La matemática que cambia tu negocio

No necesitas que todos vuelvan. Con mover un poco la aguja de la recompra, cambia la rentabilidad de todo el negocio, porque esa venta no te costó adquisición.

EJEMPLO CON NÚMEROS

Atiendes 100 clientes al mes, ticket promedio S/ 300. Hoy vuelve el 10%.

Si con un sistema de recompra llevas ese número al 25%:

→ 15 clientes adicionales que vuelven $\times$ S/ 300 = S/ 4,500 al mes.

Esa venta es margen casi puro (no pagaste adquisición): S/ 54,000 al año.

Tu plan mínimo de recompra

Un sistema de retención no tiene que ser complejo. Empieza con esto:

Momento	Acción concreta
Justo después de comprar	Mensaje de agradecimiento + confirmar que todo salió bien.
A los 15–30 días	Consulta de satisfacción y recomendación de un producto complementario.
Cuando se agota el producto	Recordatorio útil para reponer, con un beneficio por recompra.
Cliente inactivo (60–90 días)	Mensaje de reactivación con una oferta que le dé razón para volver.

Da el siguiente paso con QBIT

El cliente que ya te compró es el activo más subutilizado de tu negocio. En QBIT activamos ese potencial dormido con estrategias de recompra, upselling y cross-selling, para generar ingresos inmediatos sin aumentar tu costo de adquisición.

Agenda tu diagnóstico sin costo

En 45 minutos identificamos las tres mayores oportunidades de crecimiento en tu negocio —con números concretos, no con promesas.

WhatsApp: +51 947 466 827

Email: info@qbit.com.pe • **Web:** qbit.com.pe

No es suerte. Es sistema.