

Sector Servicios Financieros

Retención de Clientes



Asesoría Fiscal y Contable B2B · Pymes y Autónomos

8 semanas · Arquitectura de Retención y Valor Percibido

EL PROBLEMA

Asesoría con 12 años en el mercado y +200 clientes activos. En los últimos 2 ejercicios, la tasa de abandono escaló silenciosamente: 18-22 clientes perdidos por año. La dirección no sabía por qué se iban. Las salidas se producían sin aviso, al vencimiento del contrato, asumiendo siempre que era por precio.

ESTRATEGIA APLICADA – MÉTODO ARCO

Análisis

Entrevistas con 20 clientes activos y análisis de 15 abandonos. El 78% de los que se fueron no tenían queja técnica: se iban porque no percibían que la asesoría trabajara para ellos de forma activa.

Radiografía

La fuga no era de precio, era de percepción de valor. La asesoría hacía un trabajo excelente pero invisible.

Construcción

Sistema de Relación Activa: calendario proactivo mensual, informe de valor percibido ('Lo que hemos hecho por ti este mes') y protocolo de alerta temprana de fuga.

Operación

Configuramos CRM con flujos de alerta, redactamos plantillas del informe mensual, formamos al equipo y acompañamos las primeras 4 semanas de ejecución.

RESULTADOS MEDIBLES

9,5% → 3,2%

tasa de abandono anual en los 12 meses posteriores

+34%

valor de vida del cliente (LTV) estimado

91%

de clientes calificaron la comunicación como 'muy mejorada' o 'excelente'

7 clientes rescatados

por el sistema de alerta temprana antes de formalizar la baja

TESTIMONIO DEL CLIENTE

“

"Llevábamos años perdiendo clientes sin entender por qué. HumanCamp nos demostró que el problema no era nuestro servicio, sino que nadie lo veía. Ahora tenemos un sistema que hace visible todo lo que hacemos, y los clientes se quedan."