

Las 5 principales formas en las que la calidad afecta la confianza en la marca

Las empresas que ofrecen productos de calidad sólida y consistente se ganan la confianza y la fidelidad de los clientes a largo plazo. A continuación, se presentan cinco motivos importantes para concentrarse en la gestión de la calidad en cada paso de la cadena de suministro.



1 Generar la confianza del cliente



En una era en la que el 42 % de los consumidores de EE. UU. no saben en qué marcas confiar, ofrecer un producto de calidad es la mejor manera de ganarse su confianza.¹

Los fabricantes y minoristas están de acuerdo:



EL 65 %

cree que los productos de calidad consistente son el factor más importante para ganarse la confianza de los compradores.²

3 Reducir la cantidad de quejas y devoluciones por parte de los clientes



Invertir por adelantado en el aseguramiento de la calidad puede dar sus frutos al minimizar la cantidad de quejas y devoluciones por parte de los clientes.

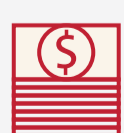
Por ejemplo, las empresas con capacitación obligatoria sobre el aseguramiento de la calidad tienen un 16 % menos de acciones legales y una reducción del 13 % en la tasa de pérdida de ingresos y unidades.⁴

5 Generar un retorno de inversión (ROI, por su siglas en inglés) claro



Según investigaciones, cada dólar invertido en un programa para la gestión de la calidad puede generar un rendimiento de \$6 USD en ingresos, \$16 USD en reducción de costos y \$3 USD en ganancias.⁵

Por otra parte, los productos de baja calidad pueden hacer que las marcas pierdan clientes e ingresos.



\$12 MILLONES DE USD

costo promedio del retiro de un producto⁶

2 Estimular la generación de opiniones y comentarios favorables en redes sociales



Antes de abrir su monedero, los compradores quieren conocer la experiencia que han tenido otras personas con un producto.



EL 92 %

de los clientes leen críticas en línea con regularidad.³

Los productos de mayor calidad generan críticas y recomendaciones en línea favorables, que a su vez influyen en el comportamiento de compra. Sin embargo, según investigaciones, hacen falta entre 10 y 12 críticas favorables para contrarrestar los efectos de una sola crítica desfavorable.

4 Obtener una ventaja sobre sus competidores



Una gestión efectiva de la calidad garantiza que los productos sean confiables, de modo que los clientes sepan qué esperar con cada compra y se mantengan fieles a su marca.

También ayuda a crear buenos resultados de calidad, ya que permite a las empresas identificar y eliminar discrepancias y concentrarse en la mejora continua de los productos.

Obtenga más recursos e ideas para reforzar su marca y hacerla crecer en [UL.com/insights](https://www.ul.com/insights).

