

Activo de la empresa familiar

Miércoles, 10 de Junio de 2020 - Id nota:927917

Medio : El Diario de Atacama
Sección : Cartas
Valor publicitario estimado : \$349720.-
Página : 13
Tamaño : 10 x 14

[Ver completa en la web](#)

Activo de la empresa familiar

● Uno de los activos más importantes que tiene una empresa familiar es su reputación y marca, la cual se traduce en la capacidad para atraer y retener a sus clientes. Ante la actual crisis, una marca que se ha construido a lo largo de muchas generaciones puede ser mejorada y elevada, o empañada y destruida, dependiendo de las acciones tomadas.

Cuando las personas reflexionan sobre una determinada marca, lo que hacen es pensar en una empresa y los productos o servicios que proveen. Esto incluye su historia, el recurso humano y las decisiones que toma. Aquellas bien posicionadas, que cuentan con empleados alineados, promueven la resiliencia, la longevidad y la lealtad del cliente.

La actual crisis que ha generado un boom del e-commerce, dando lugar a nueva forma de desarrollar nuevas ca-

tegorías de productos y servicios, se ha transformado en una oportunidad para reinventarse y mejorar aspectos no vistos. Para responder con éxito, las marcas familiares deben centrarse en la evolución de la experiencia del consumidor digital, quienes se sienten mucho más valorados al tener una buena experiencia, llegando a fidelizar a esa marca.

Entender las emociones de los usuarios y generar estrategias e interacciones que permitan adecuarse a estas necesidades, permitirá validar esa marca y, por consiguiente, ayudar a perpetuar el negocio.

Claudio Müller, académico Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información Facultad de Economía y Negocios U. de Chile