

RELACIONES CON LOS CLIENTES

start INNOVA

- **¿Cómo vais atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?**

Recuerda que:

- Es esencial definir con claridad el tipo de relación que deseamos que nuestra empresa establezca con nuestros clientes.

- El tipo de relación puede ser de tipo personal y cara a cara o automatizada, sirviéndonos de aplicaciones web o contestadores automáticos. Existen varios tipos de relaciones con el cliente:

  - Asistencia personal
  - Asistencia personal dedicada
  - Autoservicio
  - Servicios automatizado
  - Comunidades
  - y Co-creación

- Las relaciones con los clientes, en muchas ocasiones dan ideas de servicio relacionadas con el producto, lo que genera fuentes de ingresos (por ejemplo, tarifas planas continuadas, servicios postventa, etc.)

No olvidéis que el comité evaluador valorará:

- Detallar qué acciones llevaréis a cabo para que el cliente se mantenga ligado a vuestra propuesta.

- Describir cómo pretendéis integrar al cliente en vuestro modelo de negocio (por ejemplo, creando suscripciones, asociaciones, etc.).

Caso práctico, IOIKAN:

Optaron por combinar un servicio automatizado a través de la web para que los clientes puedan realizar sus pedidos sin necesidad de acudir a una tienda física junto a un servicio personalizado de atención para resolver las dudas de los clientes.

