

# RELACIONES CON LOS CLIENTES

Lo más importante a tener en cuenta, es saber al máximo posible sobre los clientes. Debemos saber por qué compran nuestro producto, qué les ofrece, qué esperan de él... Tenemos que tener en cuenta que los consumidores tratan de adquirir con los recursos que poseen, los productos que ellos creen satisfacen mejor sus necesidades. Es muy importante saber a qué público nos dirigimos, es decir, quien decide la compra, quién compra, quién paga y quién consume, qué se compra y por qué, cuándo se compra y con qué frecuencia, dónde y cuánto se compra.

La relación que queremos con nuestros clientes es tanto personal como automatizada. Como para nosotros es muy importante la opinión de los consumidores, ofreceríamos en nuestra página web una sección en la cual los clientes podrían expresar sus opiniones acerca del producto, sugerencias, trato recibido... Estas opiniones nos servirían para poder modificar nuestro producto, la página web... Mediante estas modificaciones satisfacemos a nuestros clientes, es decir, nuestros clientes se sentirían escuchados. Gracias a esas modificaciones podríamos conseguir un número mayor de clientes.

Para fidelizar la relación con nuestros clientes, tras realizar la primera compra, las siguientes compras tendrían un descuento del 10%. Realizando el pedido por internet y comprando más de 5 unidades los gastos de envío serían gratuitos. Mediante estas ofertas podemos conseguir fidelizar a nuestros clientes y mediante el boca a boca conseguir un mayor número de clientes. Para aquellos clientes que se hagan la tarjeta de nuestra empresa el día de su cumpleaños se le realizará un regalo.



