

Relaciones con los clientes



En nuestro modelo de empresa se tendrá en cuenta 3 relaciones; la personal, la automatizada y por comunidades. De las cuáles se explicará detalladamente cada una de ellas.

Relaciones personales: Será la relación dada con el cliente cuando venga al establecimiento a comprar o cuando tenga una duda con la asistencia técnica en la página web de la empresa, ya sea reclamar o pedir una devolución por algún motivo en concreto.

Relaciones automatizadas: La empresa dispondrá a gusto del consumidor una propia página web en la que estarán los productos de la misma, dispondrá de envíos a la comunidad de Madrid gratuitos y a otras partes de España por un módico precio, el consumidor podrá elegir cuál a su gusto. También podrá seguir su envío y ver el estado del pedido.

Relaciones por comunidades: La página de la empresa contará con una parte de ventas online y otra con un foro y su comunidad, en la que se podrán ver los próximos cambios de la tienda, sus promociones y más cosas que vienen explicadas a continuación, también podrán opinar sobre problemas o/y otras demandas del consumidor.

Sistemas de fidelización: Habrá un sistema de puntos, de antigüedad con el cliente y de rebaja exprés que se explicarán a continuación.



- **Sistemas de puntos:**

El cliente obtendrá puntos con cada compra que haga dependiendo del valor monetario que tenga la compra, por cada euro gastado se recibirán 50 puntos. Podrá utilizar los puntos para participar en sorteos o para gastarlos para comprar una rebaja para algún artículo.

- **Sistema de antigüedad:**

El cliente recibirá bonificaciones por su antigüedad siendo socio en la empresa, como puntos mensuales o rebajas cada cierto tiempo en artículos seleccionados.

- **Sistema de rebaja exprés:**

Cada cierto tiempo en un horario limitado aparecerán rebajas en el local, estas tendrán una duración superior a 20 minutos e inferior a 50 minutos, con un programa informático se decidirán cuál/es son los títulos seleccionados y cuál es la duración del mismo. Sólo estará disponible en la tienda física y de haber más de una tienda se hará a distinto tiempo.

- **Sistema de regalo de bienvenida:**

Al inscribirse el cliente ya sea por página web o por tienda física, recibirá de regalo una rebaja en un artículo de la tienda dependiendo de sus gustos, previamente se la hará un cuestionario con gustos y éste los rellenará para poder ofrecerle la mejor asistencia posible. Cabe añadir que el regalo se dará en forma de caja sorpresa, aparecerán tres cajas misteriosas, y el cliente podrá escoger una de las 3.



También contaremos con una parte de asistencia para la parte de montaje y componentes informáticos en la cual se ayudará al cliente si tiene dudas sobre el componente que desea comprarse, y una parte de montaje de ordenadores a aquellos que no sepan mucha de informática.