

# **RELACIONES CON LOS CLIENTES**

Las relaciones entre una empresa u organización y sus clientes pueden tener diferentes motivaciones que pueden darse a la vez o por separado. Las motivaciones de nuestra empresa se dan simultáneamente y son tales como conseguir nuevos clientes o consumidores, retener a los clientes existentes y aumentar las ventas.

Las motivaciones de nuestra empresa, al establecer relaciones con nuestro segmento de mercado específico, pueden ir variando con el paso del tiempo.

Por ejemplo, nuestras estrategias de captación son fuertes y a menudo regalamos algún tipo de accesorio.

Una vez que la situación del mercado vaya a peor y el número de consumidores se vea reducido o casi inexistente, el principal objetivo de la empresa será retener a los clientes existentes y a partir de esto aumentar las ventas.

Por tanto, nuestra relación con el cliente no será solo automatizada (debido a la posibilidad de la compra por la web) para que los propios consumidores se abastezcan por si mismos, sino que será también una relación personal dedicándonos a cada cliente para que éste se sienta cómodo y la relación sea más estrecha.