

## **6. RELACIONES CON LOS CLIENTES**

Trataremos de construir con nuestros clientes relaciones de confianza a largo plazo después de producirse la venta, a través de una asistencia personal dedicada: ofrecerles un servicio agradable para ellos, cómodo, facilitar la comunicación y la integración y hacer que quieran volver a usar nuestros servicios.

Durante la apertura, para captar y mantener a nuestros nuevos clientes, crearemos “socios fundadores”, serán aquellos clientes nuevos que lleguen a probar nuestros servicios/productos, y les ofreceremos unos descuentos para captarles y que vuelvan a utilizar nuestros servicios.

Para establecer relaciones de confianza a largo plazo, nuestro plan seguirá los siguientes puntos:

- Recogeremos información precisa y actualizada sobre los clientes: Trataremos de partir de sus conocimientos, saber cuáles son sus necesidades y conocer lo que esperan de nosotros, para así ofrecerles un mejor servicio. Es importante recoger información constantemente, ya que las necesidades y gustos cambian continuamente. A través de:
  - En nuestra website crearemos formularios, donde aportaran dudas que resolveremos, necesidades que no ofrecemos y quieren, etc.
  - Formularios en la propia tienda física que ofreceremos a los clientes.
  - A través del cara a cara con nuestros clientes, la relación de confianza que creamos con ellos.
- Profesionalidad a través del conocimiento del servicio/producto que ofrecemos:
  - Crear buenos profesionales a través de nuestros cursos de formación, para que puedan atender plenamente y con buenos conocimientos.
- Recompensar la lealtad del cliente: Esto ayuda a que el cliente se sienta importante y se involucren aún más durante largos periodos de tiempo.
- Comunicarse con regularidad con los clientes: Actitud proactiva.

La relación con los clientes queremos que sea lo más cercana posible, a través de una asistencia personal dedicada, cara a cara y crear confianza con ellos. También crearemos un servicio automatizado a través de nuestra website, por la que podrán hacer sus pedidos y comentarios, creamos facilidades ante dificultades.



