

6. Relación con los clientes

Relación
directa
personalizada

Dado el tipo de oferta con la que estamos trabajando, la relación que tenemos que establecer con nuestros clientes es una **relación directa personalizada**, pero que puede tener aspectos diferentes según cuál sea la fase de desarrollo de la empresa en la que nos encontremos.

Para **captar** clientes tenemos que buscar y seleccionar empresas a las que pueda interesar, por seguridad o por diseño, nuestro sistema. Puede ser conveniente contactar con ellas a través de algún canal indirecto, como alguno de sus socios clave que se ocupen de problemas de seguridad, instalaciones y mantenimiento.

Necesitaremos contactar con los técnicos que tengan capacidad de gestión para mostrar cómo funciona nuestro sistema y cómo se puede adaptar a distintas situaciones de partida (condiciones de la vía donde se instala, horarios en los que va a ser más utilizado, condicionantes de diseño,...)

Para **fidelizar** a nuestros clientes tendremos que personalizar nuestra relación y diferenciar la oferta en función de las prioridades de cada uno de ellos: precio, diseño, durabilidad, consumo energético...

Para algunos clientes puede ser más interesante ofrecer soluciones más definidas en las que el **ajuste de costes** sea prioritario. En otros casos puede ser más adecuado establecer una **relación de co-creación**, por ejemplo si se trata de cascos históricos, o lugares en los que el diseño de la imagen final sea muy importante.

Para **estimular nuestras ventas** usaríamos estas relaciones personalizadas y de co-creación para mejorar el diseño y poder trabajar en otras zonas geográficas y con segmentos de mercado nuevos.

Captar
clientes

Fidelizar
clientes

Aumentar
nuestras
ventas