

RELACIÓN CON CLIENTES

En nuestra fábrica de cerveza artesanal el principal objetivo relacionado con los clientes será fidelizarlos, es decir establecer una relación con ellos estable y duradera. De esta forma acudirán con frecuencia a nuestra fábrica. En nuestro caso siempre se tratará de una relación personal (cara a cara) ya que se trata de un establecimiento físico donde acudirán los clientes.

Para que esto suceda deberemos identificar sus necesidades y posteriormente satisfacerlas con nuestros productos y servicios.

Al tratarse de un nuevo establecimiento no tenemos cliente fijos, estos se irán adquiriendo con el tiempo a través de buenas recomendaciones, amigos etc.

Siempre intentaremos dar una asistencia personalizada, también en los casos en los que el cliente elija realizar un curso de fabricación de cerveza con nosotros.

Siguiendo una serie de actuaciones y comportamientos conseguiremos que los clientes estén contentos y vuelvan. Todo esto no supondrá un coste para nuestra fábrica de cerveza artesanal ya que todas las acciones van implícitas en el buen desarrollo de nuestro trabajo. Para conseguir su satisfacción y posterior fidelización, todas las personas que trabajemos en la fábrica de cerveza artesanal deberemos:

- Tener una visión a largo plazo: queremos que el cliente vuelva, por lo que siempre les atenderemos de forma correcta y con respeto aunque no sean clientes habituales.
- Dar confianza al cliente: mediante acciones, actitudes o estrategias que hagan que la persona usuaria se sienta cómoda. Es principal para la fidelización.
- Ser flexibles: para atender a los clientes se deberán seguir unas pautas básicas, pero siempre deberán adaptarse a ellos y sus circunstancias. Es decir, deben recibir una atención personalizada. Cuanto más nos adaptemos a las necesidades de los clientes en mejores condiciones estaremos para proporcionar un servicio de calidad.
- Prestar un servicio de calidad: todas las ventas y prestaciones de servicios que realicemos deben adaptarse a las exigencias de nuestros clientes y ser adecuados.
- Ser tolerantes y mostrar empatía: en algunos casos pueden darse situaciones desagradables por ejemplo ante quejas o reclamaciones. Ante estas situaciones siempre debemos reaccionar con tranquilidad e intentando

comprender al cliente. Se debe evitar cualquier situación de conflicto, ya que así solo conseguiremos perder al cliente.

- Deberemos prestar atención a cualquier sugerencia que nos puedan hacer, ya que en el futuro podría resultarnos beneficioso.

