

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Las relaciones que trataremos de establecer con nuestros clientes serán similares para ambos subsegmentos ya que están estrechamente relacionados y comparten muchas similitudes en cuanto a la propuesta de valor. Por esto mismo la manera de la que establezcamos dicha relación será crucial para el funcionamiento de nuestro negocio.

Estas **relaciones las iniciaremos** por medio de un comercial, el cual establece la relación entre nosotros y el cliente. Este comercial le informará sobre nuestro producto y sus diferentes prestaciones y ventajas, y le persuadirá para elegir nuestro producto antes que el de nuestros competidores.

En un principio solo tendremos un comercial pero a medida que nuestra empresa se expanda contrataremos un mayor número de ellos, e incluso crearemos un departamento propio para ello, que fusionaremos con el de distribución creando el departamento de distribución y marketing.

Una vez establecida la relación inicial con nuestro cliente utilizaremos diferentes tácticas para lograr mantener esa relación (**fidelizar**), por ejemplo, regalarles con su compra pegatinas que certifiquen que participan con el medio ambiente, que estarán certificadas por Ecoembes. Para obtener esta certificación debemos contactar con Ecoembes, y que un empleado de esta entidad certifique el valor ecológico de nuestro producto. Finalmente y con intención de incrementar el volumen de compra utilizaremos una técnica de rappels , es decir reducir el precio unitario cuanto mayor sea el volumen de compra, y así conseguiremos que nuestros compradores adquieran una mayor cantidad de producto.

Para integrar a los clientes dentro de la empresa hemos creado una página web donde poder encontrar información sobre nosotros y nuestro producto, a continuación os dejamos el link de la pagina web biotray.wordpress.com y también una encuesta en la que poder interactuar con los compradores de una forma directa a través de de las apps.