



## Piensa diferente

### **6ª, Relación con los clientes**

Dividimos nuestros clientes en dos segmentos de edad. Si nuestro rango abarca a niños de entre 5 y 11 años, y dándonos cuenta de que la capacidades y gustos de estos niños cambian especialmente rápido, haremos una división situada más o menos en la mitad (8 años) teniendo en cuenta que esto es relativo, ya que fabricamos por tallas. Los mayores, por tanto, tendrán un tipo diferente de zapatillas (formas, motivos y funciones) que las de los pequeños.

De esta manera fabricaremos el abanico de tallas correspondientes a niños de entre 7 y 9 años de ambas formas, para dejarlo a elección de los clientes.

En cuanto a la relación directa y real con el cliente, nuestro objetivo no es mantener a nuestros clientes, ya que estos comprarían una sola vez nuestro producto. No somos una marca de ropa, no les podemos ofrecer más productos a cambio del nuestro. Sin embargo, toda empresa necesita sus clientes queden satisfechos con la atención que se les ha prestado para tener una forma de difusión gratuita como es las recomendaciones a familiares y amigos sobre nuestra marca. Por ello, nos preocupamos porque la relación con el cliente sea cercana, cuando los pedidos lleguen a tienda, llamaremos al cliente para avisarle, siempre con el tono cordial que deseamos que caracterice nuestra actividad.

