

RELACIONES CON LOS CLIENTES

¿CÓMO NOS RELACIONAMOS CON NUESTROS CLIENTES?

La relación que tenemos depende de cada tipo o segmento de cliente al que nos dirigimos y del momento de la misma (es decir, de si nos referimos al proceso de captación del posible cliente o si por el contrario nos referimos al trato con el mismo una vez se convierte en cliente de nuestra empresa o fidelización)

1º momento: PROCESO DE CAPTACIÓN

A continuación, explicamos nuestra relación con cada segmento de cliente, pues la relación con cada uno de ellos va a ser diferente.

- Relación personalizada:

Nos trasladaremos a visitar a posibles clientes: Cualquier empresa nos podría valer, y podríamos mostrar las ventajas de utilizar nuestro producto.

Esta labor la realizaremos al principio los creadores de la empresa, que somos los que conocemos el producto, acompañando al comercial, aprendiendo de este modo nuestro modo de trabajar y de relacionarnos.

No desechamos la idea de contratar al inicio a una empresa como TAG Heuer, radicada en Suiza y especializada en la mejora de la comercialización de las empresas. Así entre sus servicios destaca el acompañamiento en la venta del producto.

- Relación automatizada:

Nosotros mismos crearemos la página, por medio de la cual el cliente podrá consultar nuestros productos y servicios, además de contactar con nosotros y conocernos.

La página web estará dividida en apartados.

Incluiremos el teléfono de contacto, la dirección y mail de nuestra empresa.

- Contacto masivo: Al principio sabremos que no tendremos tantos clientes hasta que se haga un poco conocido, pero con el tiempo no sabemos decir cuántos clientes llegaremos.

Nos publicitaremos mediante anuncios de televisión, prensa y de radio.

Asistiremos a ferias y exposiciones. Destacar la asistencia a:

- La Feria de Hong Kong Watch & Clock Fair, es la mayor concentración de compañías relojeras. Se celebra del 4 al 18 de septiembre en Hong Kong Convention & Exhibition Centre.