

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.

- 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 tendremos.

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

Asistiremos a ferias y exposiciones. Destacar la asistencia a:

- La Feria de Tech Experience Conference Barcelona . Se celebra el 22 de noviembre en Antigua FábricaDamm.



- La Feria OMExpo . Se celebra del 25 al 26 de abril en Madrid.



Esto nos permitirá conocer a muchos clientes de otros países, dar a conocer nuestro producto más allá de nuestras fronteras. También, si podemos compartir con algún periódico o programa de televisión nuestra asistencia a estas ferias, por su aspecto novedoso, se convertirá en un eficaz medio publicitario, sin coste alguno para nuestra empresa.

¿COMO SE REALIZARÁN LAS VISITAS DE LOS COMERCIALES?

En nuestro caso, siempre será más eficaz un trato más especializado, ir a buscar nosotros a los clientes, al menos al principio de nuestro rodaje.

Una página web, un contestador, son recursos a los que podremos sacar mucho provecho en un futuro a medio plazo, pero no podemos confiar nuestras ventas a esa única vía de contacto.

Se realizarán visitas comerciales cualificadas y personalizadas, con el objetivo de aumentar la eficacia del equipo de ventas.

Para esto, nos pondremos en contacto con los clientes potenciales mediante llamada telefónica previa, para presentar nuestra empresa y concertar las visitas comerciales de nuestro personal cualificado.

¿Qué conseguiremos con esto?:

- Optimización del tiempo de nuestros comerciales.
- Evitar la ineficaz venta “a puerta fría”.
- Incrementar las ventas de la empresa.
- Reducción de recursos internos dedicados al marketing.

2º momento: FIDELIZACIÓN DE CLIENTES:

Los clientes más antiguos son los que suelen generar ingresos a lo largo de más años. Son nuestro mayor activo y nuestra mejor publicidad y, por eso, nos centraremos en crear clientes satisfechos tanto como en la captación de los nuevos.

Por tanto, una vez conseguido un cliente, será nuestra prioridad conservarlo, ofrecerle un excelente servicio post-venta, que le haga confiar en nosotros para su próxima remesa de Bracelet Link, sea cuando sea.

Además, a nuestros clientes les será mucho más rentable que sus necesidades queden cubiertas por nuestro producto, pues resulta muy cómodo, útil e interesante para el consumidor final: añade un punto de status a aquellos comercios que nos tengan como suministradores.

El trato post-venta con el cliente es el 50% del trabajo a realizar para que este siga convencido de que somos su mejor opción en su próximo pedido.

En este tipo de relación, cada cliente tendrá contacto con un representante de nuestra empresa encargado de ese cliente, de solucionar sus problemas, dudas, y necesidades. Es un formato muy cómodo y muy adecuado para el rango de clientes entre el que nos movemos.

Nuestro servicio post-venta incluirá:

- Reparaciones de los elementos y accesorios que hayamos vendido, durante un período de garantía, de forma gratuita.
- Reparaciones de los elementos y accesorios que hayamos vendido una vez agotado el período de garantía de una manera rápida y eficaz.
- Ofertas para todos los clientes.
- También incluirá la gestión del producto una vez desechado, y el transporte del producto en cualquiera de estas fases: entrega, recogida para reparaciones, para gestión, e incluso movilidad de un centro comercial a otro.



CLIENTES PARTICULARES:

En la página web:

- Tendrán la posibilidad de enviar sugerencias, comentarios...
- La posibilidad de devolución, si no quedara satisfecho.

RECURSOS HUMANOS

DISEÑADOR

Necesitaremos un diseñador para que vaya creando varios de nuestros productos, con años de experiencia en la fabricación de productos digitales, además de una gran creatividad.

REPARTIDOR

Desplazamiento de un repartidor que lleve los productos de nuestra fabrica a las demás tiendas y centros comerciales, además de estar disponible por si algún producto tiene algún fallo, llevarlo de vuelta a la fábrica.

COMERCIAL

Además necesitaremos alguien que haga la labor de comercial visitando a los supermercados y centros comerciales así como otros posibles clientes mostrándoles nuestro producto. Este es un elemento fundamental en la empresa, sobre todo en los inicios, donde apenas nos conocen. Aquí estamos parte de los integrantes del equipo, que hacemos la labor de ofrecimiento del producto.

PERSONAL DE OFICINA

Necesitaremos también equipo de oficina y personal para atender los pedidos que nos lleguen, por medio de nuestra página web.

RECURSOS INTELECTUALES

PROGRAMADOR INFOMÁTICO

Necesitaremos para nuestra empresa los servicios de un programador informático para crear nuestra página web y así los clientes (centros comerciales y particulares, cada uno con un apartado en la página web), puedan informarse de los productos que tenemos. Este recurso será un integrante del equipo que tiene un gran manejo informático y nos puede realizar esta función.

Personal de marketing

La empresa encargada del marketing sería C&C publicidad y ambientación de centros comerciales.

RECURSOS FÍSICOS

MAQUINARIA

- Máquina para fabricar pulseras de silicona.
- Máquina para xerografiar pulseras.
- Maquinaria para crear chips y aparatos digitales (ubicación actual, pulsometro etc...)

Compraremos la maquinaria para fabricarlo en una empresa dedicada a la compra y venta de maquinaria industrial de segunda mano (para los inicios).

<https://www.youtube.com/watch?v=eULa1eunPeg> en este enlace veremos la fabricación de una pulsera de silicona simple.



NAVE

Para emprender nuestro proyecto, miraremos naves de alquiler para poder ir empezando nuestro proyecto. Empezaremos en una nave en alquiler de 300m2 La acondicionaremos a nuestras exigencias con una variedad de máquinas para elaborar nuestro producto.

MEDIO DE TRANSPORTE

Coche particular de cada uno de los socios o furgoneta pequeña de empresa para desplazarnos a dirigirnos con el cliente, atender averías, asistir a ferias.... Como se ve irá xerografiada con el logo de la empresa.