

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.

CENTROS QUE VAMOS A VISITAR

Hemos decidido desplazarnos a visitar centros para extender nuestra información de la nueva pulsera de Bracelet-Link.
Nos hemos organizado y vamos a visitar gimnasios, colegios, centros médicos y empresas.

COLEGIOS

1. Ramón y Cajal (Guarnizo)



2. Alto Ebro (Reinosa)



3. Ataulfo Argenta (Castros Urdiales)



4. Besaya (Torrelavega)



Hemos pensado en visitar estos colegios para que se extienda antes la información en otros centros educativos y se haga más popular, hemos preferido coger 4 centros educativos de Cantabria para que se haga más vigente y poco a poco se extienda en otras comunidades autónomas, daremos una pequeña charla de la utilización de como funciona la pulsera, les haremos que se interesen y que vean que con esta pulsera les irá mejor.

GIMNASIOS

1. Metropolitan (Torrelavega)



2. Go Fit (Santander)



3. La Cantábrica (Astillero)



Estos son los gimnasios que hemos decidido visitar, esperemos que con la propuesta que les hemos dicho, se haga más interesante y más viral.

CENTROS MEDICOS

1. Valdecilla (Santander)



2. La Paz (Madrid)



3. Clínic de Barcelona (Barcelona)



Estos son los centros sanitarios que hemos decidido visitar con ellos hemos sido más atentos ya que les causa más fácil la relación con los clientes, ya que a su vez les hemos explicado cómo funciona y les pareció muy interesante la recogida de datos de las personas, así cuando vengan será más fácil atenderles.

EMPRESAS

1. Mercadona.



2. Lupa.



3. Seat SA.



Nos dirigiremos a las empresas más cercanas y como hemos hecho en las otras visitas explicaremos las ventajas que tiene para que capten más nuestra atención, les explicaremos como funciona y algunas de sus ventajas como:

- A la hora de pagar es más fácil, no tienes que estar pendiente de tarjetas.
- A la hora de que entre un trabajador y que tenga que fichar es más fácil pasando la pulsera.

Creo que hemos captado bien la atención de todas las visitas que hemos hecho y creemos que en poco tiempo se conozca más nuestra empresa (Bracelet-Link).

Después de todas las visitas nos llegó una propuesta muy interesante, y fue que el equipo de fútbol de Santander el Real Racing Club quería probar nuestra pulsera. Así conseguiremos más publicidad con el equipo, pero lo más importante es que el club este contento con nosotros, el equipo a la hora de viajar esta más contenta, porque llevar tanto papeleo si tenemos toda la información mediante una pulsera con Bracelet-Link.

