

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Por otro lado debido a que el mundo de los negocios está cambiando, sobre todo como resultado de la integración de nuevas tecnologías en las relaciones entre empresas y clientes, la competencia se hace cada vez más dura y, en consecuencia, los clientes pueden elegir a sus proveedores o cambiarlos. Por eso debido a la gran competencia nosotros nos diferenciamos de las demás en que nosotros tendremos dos formas de llegar al público, por un lado les atenderemos en persona en el ámbito del bar y las máquinas gaming del recinto y por otro lado tendremos una página web mediante la cual podremos ofrecer al cliente todos nuestros productos y servicios y la cual tendrá una forma de pago (hacemos esto para si algún cliente no puede venir al local que no se pierda ninguno de nuestros servicios).

Por ello la CMR (gestión de relaciones con el cliente) tiene como objetivo proveer soluciones tecnológicas que permitan fortalecer la relación entre la empresa y el cliente mediante distintos componentes:

- ➔ La preventa: es todo lo referido con el marketing que consiste estudiar el mercado, es decir, las necesidades de la clientela e identificar los potenciales de nuestros clientes.
- ➔ Las ventas: consiste en otorgar a los negocios herramientas de puesta a prueba para asistir a la implantación de medidas destinadas a potenciales clientes.
- ➔ La gestión de servicio al cliente: en este apartado se refiere a que los clientes se sientan agusto en nuestro local con los servicios dados.
- ➔ Posventa: aquí se provee la asistencia al cliente, a través de la implementación de centros de llamada y de los suministros en línea de información de soporte técnico.