

# SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Los clientes potenciales del taller son hombres y mujeres desde los 18 años que poseen un automóvil. De estos clientes la mayoría serán habitantes de Santurtzi. La población con la que cuenta Santurtzi es de 46.043 habitantes de los cuales según la DGT 23593 son conductores por lo que prácticamente la mitad de la población puede acceder a nuestro servicio. Podemos dividir a los clientes en distintos segmentos:



- **Clientes particulares:** dentro de esta categoría encontramos dos tipos de clientes.

El primero es el **cliente preferente** que ya conoce el servicio y que lo utiliza con asiduidad. Estos clientes suelen acudir normalmente al mismo taller, ya sea por cercanía o porque conoce a los trabajadores. En este sentido este sería el objetivo de cada cliente que llega al taller. Pero para ello hay que conseguir que quede totalmente satisfecho con nuestro servicio.

El segundo son el **resto de clientes**, que están divididos según edad y profesión:

- **Jóvenes:** Quieren un servicio rápido, de calidad y a precio competitivo. Debido a que los precios de los seguros del automóvil son elevados durante los primeros años de carnet de conducir con hasta los 30 años se les ofrecerá un 5% de descuento extra.
- **Parados:** Son personas que han perdido su trabajo y que siguen teniendo que realizar puestas a punto y reparación del vehículo a ellos también se les hará un 5% de descuento hasta que cambie su situación.

- **Autónomos:** De cara a los autónomos hay que ofrecer un servicio rápido y efectivo, ya que muchas veces se encargan del transporte de mercancías en furgonetas o derivados, por lo que es importante que sean fieles al servicio y queden satisfechos con el trabajo.
- **Mayores de 65 años:** Son los que más cuesta que se cambien de taller si están acostumbrados a llevar el coche al mismo lugar por lo que es interesante para ellos la fidelización que se consigue a través de una tarjeta de cliente en la que después de pasar varias revisiones una de ellas les salga gratuita.



- **Empresas de alquiler de vehículos:** Es interesante realizar reparaciones a este tipo de empresas, ya que así también podemos negociar precios para el alquiler de vehículos sobre todo para autónomos que su trabajo lo hacen casi exclusivamente

teniendo que viajar en coche. A estas empresas se les hará un precio especial y se intentará dar siempre la máxima fiabilidad y la mayor calidad del servicio en el menor tiempo posible.