

# Relaciones con los clientes

Nuestra empresa se va a relacionar con los clientes a través de una tienda física situada en Santander, Cantabria. Y mediante una página web en la que podrán contactar con nosotros cuando lo deseen o necesiten, para realizar los alquileres de nuestros productos, o cualquier duda que les pueda surgir en un futuro.

Además nuestra empresa cuenta con una asistencia personalizada para contactar con nosotros por medio de un número de teléfono de atención al cliente. Los clientes que nos soliciten podrán consultar cualquier tipo de duda que le pueda surgir.

Para integrar al cliente en nuestro modelo de negocio crearemos una tarjeta de fidelización por puntos, que a medida que vamos alquilando los complementos para bebé, les realizaremos descuentos.

Nuestra estrategia de descuentos se basa en:

- En el primer alquiler para dar confianza al cliente en nuestros productos le ofrecemos un día entero de alquiler de nuestros carritos totalmente gratis.
- Si el cliente adquiere nuestro producto/servicio por más de un mes le haremos un descuento del 5%.

La estrategia de descuentos por puntos se produce de la siguiente manera:

- Por cada alquiler regalamos un punto, siendo indiferente el producto que van a elegir, como: los carritos, los complementos de juegos...
- Cuando nuestro cliente llegue a 5 puntos le daremos dos días de carritos gratis, en el cual si no quiere obtener la promoción que le ofrecemos, tanto por si son pocos días o no le es rentable podrá seguir acumulando puntos, para así, obtener más beneficios de nuestro producto/servicio.
- Cada 5 puntos acumulados que obtenga nuestro cliente tendrá dos días gratis, de manera que cuando el cliente llegue a los 20 puntos le daremos dos días más de extra de nuestro producto/servicio totalmente gratis.
- Tendremos una comunidad de usuarios. Crearemos un blog, con las unidades prenatales, para los pequeños que tanto preocupan a los padres. Esa comunidad de usuarios, nos compartirán ideas y consejos útiles para el cuidado de bebe y complementos que necesita.

Haremos concursos de forma periódica, para conseguir mejorar los productos de nuestros socios y nuestros servicios. También fomentaremos, ante nuestros usuarios un banco de favores, para que, así puedan intercambiar ayuda entre ellos, como; guardería de niños..

