

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Queremos que la relación con nuestros clientes sea cercana, por eso hemos creado un perfil social en Facebook, en el cual pueden contactar con nosotros y preguntarnos dudas sobre su tipo de piel, lo más recomendable para sus necesidades cutáneas, alergias, preferencias, gustos, precio...

La principal manera de comunicarnos con nuestros clientes va a ser mediante el teléfono de contacto que aparece en nuestra página web y en nuestro perfil de Facebook, así como en anuncios que hemos publicado por las farmacias a las cuales les proporcionamos nuestros productos. Hemos contratado una línea telefónica fija, que estará situada en nuestro local, en el cual estamos nuestra jornada laboral. La encargada de recibir las llamadas y anotar los pedidos, tanto personales como a entidades va a ser una de las socias del negocio. Tendremos una parte del laboratorio asociada a atención al cliente (reclamaciones, pedidos...), la recepcionista de oficina será: Irene López, ya que tiene el grado medio de administración de empresas.

Otra de las formas de llamar la atención de nuestros clientes es por medio de nuestra red social de Facebook, en la cual colgaremos las promociones y ofertas para publicitarnos, por ello todos los anuncios estarán primeramente expuestos en nuestra red. No utilizaremos este sistema como comunicación para pedidos o para reclamaciones, solo estará dedicado a la promoción de nuestro negocio. La persona encargada de crear el perfil de Facebook y actualizarlo semanalmente, será otra de nuestras socias: Alicia Martínez-Losa, ya que aparte de estudiar el grado superior de laboratorio clínico y biomédico, también hizo un curso de diseño informático.

Vamos a utilizar dos estrategias para la recepción de nuestros productos. Una de ellas será la recepción cara a cara, es decir, los clientes pueden llamar a nuestro teléfono de contacto y hacernos sus pedidos, y a la hora de la recogida, pueden venir directamente al local, en el cual realizamos nuestra jornada. Creemos que es una buena opción para personas que se sitúan cerca del local, y por ello, no necesitan pagar gastos de envío para su recepción. El trato será cara a cara, y la persona dedicada a preparar los productos y ofrecérselos a los clientes será: Beatriz Gallard, ya que sus cualidades características son la simpatía y gentileza.

La otra estrategia será poner puntos de venta por alguna de las farmacias a las cuales les proporcionamos productos. Esto se llevará a cabo creando un pequeño stand publicitario, el cual tendrá nuestra foto anunciada, y pequeñas muestras de alguna de nuestras cremas para que los clientes puedan probarlas directamente. Desde ese stand, queremos promocionar nuestras cremas, los clientes podrán acceder a nosotros, bien por el teléfono que va a estar incluido en nuestro anuncio, o

bien comunicándosele a la farmacia, la cual nos remitirá su petición. Por supuesto, la farmacia no nos va a hacer ese favor en vano, por lo tanto se llevara una comisión de entre un (10-14%) de las cremas que sean vendidas gracias a esa plataforma. Las farmacias que vamos a elegir para colocar nuestros stands, serán estratégicas, tenemos que tener en cuenta cuales de nuestras elegidas son más transitadas, ya que su cuanto más transitadas sean, más clientes verán nuestra marca, y más clientes llamaran para pedirnos nuestras cremas. La encargada de elegir estratégicamente cuáles serán las farmacias a las que les proporcionaremos nuestros productos será: Tamara Ruiz, ya que además del grado de laboratorio, hizo un grado superior de marketing, del cual tiene bastante experiencia.

Las farmacias elegidas para ello serán:

- La farmacia Roldán de Arnedo, ya que se encuentra en pleno centro de la ciudad, y es la más recomendada por todos los clientes, sus productos son los más elegidos.
- La farmacia El Raso de Calahorra, debido a que con mucha diferencia es la elegida entre la población.
- Yves Rocher en Logroño, puesto que se encuentra en Gran Vía, la zona más transitada de Logroño.

Con todo esto, lo que queremos pretender es tener una relación cercana con nuestros clientes, que se sientan a gusto con los productos, además de la atención al cliente, que siempre intentaremos que sea lo más eficaz y rápida posible.
