

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Teniendo en cuenta que en toda empresa es importante la relación con los clientes, puesto que son la clave del negocio, el tipo de relación que tendremos con estos se basará en:

- Asistencia personal dedicada.
- Autoservicio.
- Servicio automatizado.



Mediante el punto citado anteriormente que consistía en; publicidad, ears to mouth y promoción de ventas entre otras, consideremos a estas las maneras más apropiadas de atraer nuevos clientes. Otro paso de extrema importancia es mantener a estos clientes una vez han sido captados y convencidos para fidelizarlos. Para la fidelización y conservarlos tendremos en cuenta distintas métodos como son:

- Experiencias, sensaciones y placer que desee el cliente.
- Relación calidad-precio.
- Ofreciendo descuentos y ofertas.
- Obsequios tales como un viaje a México donde se inició el cultivo del maíz.
- Visitas a la bodega proveedora de nuestro vino.

Por último, para el cliente siempre es positivo hacerle partícipe de la empresa y que se sienta integrado en ella. Por lo tanto, para hacerle crecer, de entre todas las opciones la mejor idea se basa en los cuestionarios de satisfacción, los cuales permiten al cliente expresar sus necesidades y deseos para así ayudar a la empresa a mejorar sus expectativas.