

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Para conseguir nuevos clientes y mantener las relaciones con los mismos hemos realizado una serie de estrategias explicadas a continuación, para que estos clientes se sientan a gusto y quieran volver más veces a nuestro establecimiento.

- Habilitaremos nuestra dirección de correo y número telefónico para atender cualquier duda o inquietud que tenga el cliente. Esto es importante aún cuando la persona que hace una pregunta no ha comprado nada, pues desde el principio le estamos atendiendo de buena manera.

- En nuestra web habilitaremos un área para que el usuario pueda crear una cuenta personal. Allí se registrará todo lo que ha comprado para que lleve un control.

- Asesoramiento antes de la compra: si el cliente llega preguntando por un producto debemos notar preocupados porque de verdad le haga bien. Así aprovechamos y hacemos recomendaciones de lo que le convenga más.

- Asesoramiento durante la compra: le atenderemos de la mejor manera. Le explicaremos cuál es la mejor forma de utilizar el producto. No esperaremos que nos pregunte algo, sino que le diremos ¿Tienes alguna duda acerca de cómo debe utilizar el producto? pues hay muchos clientes tímidos que no preguntan aunque tengan dudas.

- Asesoramiento después de la compra: haremos un seguimiento a nuestros clientes para saber si están satisfechos con nuestro producto. En el caso de productos de salud, podemos programar correos automatizados para preguntar cómo le ha ido con el producto. En el caso de cosméticos podemos preguntar qué opina de los resultados que le ha obtenido con ese producto.

- Asesoramiento individualizado de nuestra línea de dermocosmética. Disponemos de un equipo de análisis dermatológico de la piel y en base a sus resultados podremos elaborar en nuestro laboratorio la crema que más le convenga según sus necesidades. También se realizará un seguimiento de la piel para que nuestros clientes vayan viendo los buenos resultados que ofrece nuestra línea de dermocosmética

El seguimiento también se puede hacer por medio de la cuenta personal que tiene el cliente en nuestra web. Se programará una alerta para el cliente preguntando cómo le ha ido con nuestros productos y servicios. Con todas estas estrategias podremos fidelizar y obtener clientes para que nuestro negocio funcione correctamente.