

6.- RELACIONES CON LOS CLIENTES

¿Cómo vais a atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?

Dependiendo del tipo de cliente que sea, consideramos que sus necesidades y deseos pueden variar según sus características personales. Porque aparte de nuestro producto mejorado ofreceremos diseños exclusivos adaptados a cada cliente en particular. En principio les ofreceremos un:

- Servicio autorizado: a través de la web mediante lo cual nuestros clientes pueden hacer sus pedidos, sin necesidad de que nuestro cliente se desplace hasta las tiendas. Eso sin renunciar a ofrecer “atención personalizada” telefónica por nuestra parte a nuestros clientes para resolver sus dudas y problemas.
- Asistencia personal en todo momento.

Las actuaciones a desarrollar por nuestra empresa para mantener, atraer y fidelizar a nuestros clientes, son las siguientes:



Cientes

- Nos adaptaremos a cada situación particular de la clientela, para lo cual debemos conocer las preferencias y el carácter de nuestros clientes ya que cada uno precisará unas características de casco diferentes en función de su perfil: Edad, poder adquisitivo, preferencias, gustos, etc.
- Individualizaremos y personalizaremos el trato al cliente que cada exige más exclusividad hacia él. No es suficiente con lanzar al mercado nuestro producto y que éste cumpla con sus necesidades sino que al cliente hay que hacerle sentirse diferente del resto, exclusivo.
- Nunca ofreceremos expectativas que no podamos cumplir: Al final, la satisfacción viene determinada a partir de la relación entre aquello que uno espera obtener y el resultado final obtenido. Así pues, aunque finalmente lo que se ha recibido es de alto valor y las necesidades del cliente hayan sido completamente satisfechas, si se han mostrado unas expectativas totalmente fuera de lugar, la sensación final del cliente es de insatisfacción.
- Transmitiremos seguridad y confianza: Las dudas o contradicciones generan gran desconfianza hacia la empresa y transmiten una imagen de poca profesionalidad.
- Facilitaremos la comunicación con la empresa: Nuestra compañía facilitará medios para que el cliente se pueda poner en contacto con ella de forma rápida y útil. Por ejemplo, en caso que de recibir un e-mail del cliente, la respuesta debe ser rápida. Del mismo modo, a los clientes les resultan molestos los contestadores y las largas esperas.
- Aprovecharemos las oportunidades que las redes sociales nos ofrecen ya que permiten mejorar la comunicación y la imagen de la empresa. Son una nueva fórmula de establecer comunicación con el público y además permiten la libertad de expresión que no es posible por medios convencionales. Todo ello se resume en “Era de la información”. Hoy por hoy las personas pasan más tiempo conectadas a internet que a cualquier otro medio, siendo más proactivos y marcando sus preferencias sobre productos, marcas o servicios. En este sentido, crearemos cuenta en Facebook e

Instagram, donde contactaremos con clientes reales y potenciales, abriremos buzón de sugerencias, recibiremos opiniones del público, etc.

- Prestaremos especial atención a la Responsabilidad Social Corporativa, tan importante hoy para difundir una buena imagen de empresa.

Las motivaciones principales de CaScO 1.0 son la seguridad vial del cliente usuario y el apego a la vida.

Centrándonos en la importancia que para nuestro proyecto tiene el conseguir nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer, ya que sin ingresos nuestro negocio no tendría futuro, desarrollaremos una serie de actividades que pasamos a detallar:

Atraer nuevos clientes:

- La compra de nuestro producto conlleva un periodo de prueba de 15 días. Si el cliente no queda satisfecho, puede devolverlo y le reembolsaremos el dinero pagado por el mismo siempre que esté en perfecto estado y vuelva con su correspondiente envase.
- Diferentes ofertas: 50% 2ª unidad, campañas de temporada, etc.
- Para empresas y asociaciones:
 - Comodidad en plazos de pago.
 - Descuentos por: Volumen de compra, pronto pago, comerciales, etc.
- No descartamos, en un plazo no muy largo, adaptar también nuestra idea a cascos de moto y demás deportes. Pero “sin prisa pero sin pausa”, esto lo haremos una vez esté introducido en el mercado nuestro primer casco.
- Revisión y mantenimiento gratis durante un año por la compra de un segundo casco.

Mantenerlos:

- Se hará entrega de una tarjeta de fidelización a cada cliente que nos permitirá hacerle un seguimiento personalizado.
- Realización de encuestas para conocer su grado de satisfacción con nuestro producto y sugerencias de mejora.
- Cada cierto tiempo, lanzaremos ofertas personalizadas que pueden interesar a nuestros clientes más fieles.
- En cada compra se hará entrega de un cupón descuento para próxima compra.

Hacerlos crecer:

- Ofreceremos descuentos para los clientes que nos traigan a otras personas interesadas en nuestro producto.
- Bonos anuales con descuentos en reparaciones.
- Promociones por contratación del perfecto mantenimiento del casco.
- Revisión y mantenimiento gratis durante un año por la compra de un segundo casco.