

## **RELACIONES CON LOS CLIENTES**

En Groceries & Go queremos potenciar la atención en nuestros clientes intentando hacer un seguimiento de una manera especial que tenga un efecto positivo en él.

Queremos construir con nuestros clientes relaciones sólidas y duraderas, dejando de ver el cliente como el expendedor de dinero para empezar a enfocarlo como un generador de oportunidades.

De este modo vamos a centrar nuestra relación con los clientes en:

- **Relación directa con el cliente**
- **Fidelización**
- **Encuestas de satisfacción**



## **RELACIÓN DIRECTA CON EL CLIENTE**

El seguimiento efectivo comienza inmediatamente después de que el cliente entre nuestra tienda. Nuestra regla de oro al trabajar con nuestros clientes será tratarlos a todos de la manera que a nosotros nos gustaría que nos trataran, de una manera acogedora de forma cortés, educada y resolviendo de forma efectiva las necesidades de nuestros clientes.

Intentaremos anticiparnos a las necesidades de nuestros compradores antes de que se conviertan en un problema y así prevenir la insatisfacción de nuestros clientes.

Utilizaremos nuestra buena relación con estos para mejorar. Uno de los métodos que utilizaremos para afianzar los clientes será escuchar y hacer preguntas para comprender mejor las necesidades e intentar satisfacerlas, por ejemplo, vendiendo nuevos productos o cambiando de proveedores.



Otro motivo por el cual debemos mantener a nuestros compradores felices es porque puede resultar la forma más efectiva para captar nuevos clientes, lo que se conoce en economía como un efecto positivo, ya que si se sienten valorados en Groceries & Go no dudaron en recomendar a sus allegados nuestros productos. Así, integrar el servicio al cliente con los productos y experiencias que reciben, puede verse reflejado en el crecimiento de nuestros ingresos.

Nuestra relación en la tienda física con nuestros clientes se basará en una asistencia personal exclusiva en la venta donde el cliente podrá preguntar dudas a nuestros empleados sobre nuestros productos.

## FIDELIZACIÓN



Otra forma de tener nuestra empresa en la mente de nuestros clientes a la hora de elegir una tienda para comprar será ofrecer descuentos a través de nuestra App.

En la App podrán encontrar “*My Crop*” un juego disponible de Groceries & Go, donde aprenderán a cultivar un huerto, sus beneficios, la importancia de consumir productos ecológicos, etc. jugando. Con ello conseguiremos educar a las nuevas generaciones, mejorar su estilo de alimentación y como beneficio podrán recibir un descuento para realizar compras en nuestro establecimiento.

Nuestro tipo de relación con los clientes no nos supone ningún coste, solo la disminución de beneficios con los descuentos que, a la larga, nos compensará afianzando a una clientela fija, la cual valore nuestros productos frescos y de la calidad, aparte de seguir nuestra política respetuosa con el medio ambiente.

Para nuestros mayores tenemos la *Gold & GO* donde en alimentos de primera necesidad tendrán un descuento del 11% de descuento hasta alcanzar los 250 euros mensuales.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Iremos más allá de las relaciones tradicionales y recurriremos a la colaboración de los clientes para crear valor.

Para conocer la satisfacción de nuestros clientes utilizaremos el método de encuestas en caliente, instalando un pulsador con caritas en la puerta de nuestro establecimiento, de este modo el cliente podrá valorar su experiencia en Groceries & Go.

Este pulsador nos ofrece informes resumidos de la experiencia de nuestros clientes en la tienda aportando gráficas e informes.

Otra de las características del pulsador son los avisos inmediatos cuando decae la calidad de nuestro servicio pudiendo poner solución en el momento.

En la App tendremos un apartado para que nuestros clientes nos pongan sugerencias o quejas y poderlas resolver. También controlaremos periódicamente los comentarios en Google, RR.SS y otras aplicaciones.

