

RELACIONES CON CLIENTES

Desde nuestra empresa consideramos muy importante el trato con el cliente. Para ello vamos a utilizar las siguientes herramientas para conocer la opinión de nuestros clientes y conseguir satisfacer sus necesidades:

- ASISTENCIA PERSONAL
- ASISTENCIA PERSONAL EXCLUSIVA
- AUTOSERVICIO
- TARJETA DE FIDELIZACIÓN
- APP
- CREACIÓN COLECTIVA
- ENCUESTAS

ASISTENCIA PERSONAL

Nosotros introduciremos una relación entre el cliente y un dependiente de nuestra tienda que ayude al cliente en el proceso de compra o post-compra. Esto lo llevamos a cabo desde el punto físico donde nos encontramos o a través de la atención telefónica, chat en línea, por correo, redes sociales, etcétera. Así podremos saber al instante el nivel de satisfacción del cliente justo después de haber realizado su compra.



ASISTENCIA PERSONAL EXCLUSIVA

Asignaremos a un responsable a la atención específica, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente. Nos centramos en el cliente para poder profundizar y personalizar al máximo el pedido que nos soliciten y poder satisfacer al cliente lo mejor que podamos con su pedido. Normalmente se desarrolla a largo plazo y es muy frecuente que lo realicemos en servicios de lujo, o en servicios para empresa ya que siempre hay que dedicarle más tiempo para satisfacer al cliente y que siga confiando en nosotros.

AUTOSERVICIO

Aquí la compañía no mantiene relación directa con los clientes. Sin embargo, nosotros proveemos todos los medios necesarios para que los clientes se ayuden de forma autónoma, sin problemas.



Cada cliente accede a la página web de la cual requieren toda la información que deseen, elegir entre los productos más exclusivos que tenemos ya diseñados, los cuales cada semana los vamos rotando en la plataforma.

Los clientes pueden interactuar entre ellos y diseñar al instante sus propios productos y, además, dejar calificaciones y comentarios en todos los productos de la plataforma para que los demás miembros puedan leer sus opiniones.

TARJETA DE FIDELIZACIÓN

Los clientes más activos en nuestra tienda, les facilitaremos una tarjeta de fidelización, con el fin de premiar a todos aquellos clientes cuyas compras hayan sido superiores a 5 productos al año. Todos aquellos clientes que realicen compras superiores a 600 euros, contarán con un descuento del 20% en la campaña de navidad o rebajas. Estas tarjetas, también serán destinadas a las empresas que ejecuten un consumo activo en nuestra tienda.



APP

Con la creación de nuestra aplicación intentamos fidelizar a nuestros clientes, ya que para poder acceder exclusivamente a su cuenta necesitan un correo y una contraseña.

La primera vez que accedan a ella, deberán de rellenar un breve formulario con sus datos personales, con el fin de poder conocer sus gustos más destacados y poder hacerles las recomendaciones más personalizadas de nuestros productos y que a la vez, los clientes puedan intercambiar opiniones con otros clientes con los gustos parecidos o iguales a ellos.



CREACIÓN COLECTIVA - FORO CREATIVO

Va más allá de las relaciones tradicionales que tienen normalmente todas las empresas con sus clientes, nosotros recurrimos a la colaboración de los clientes para crear sus productos entre todos ellos.

Invita a los clientes a que escriban comentarios o compartan sus apreciaciones o ideas sobre nuestros productos en el foro que hemos introducido en nuestra página web, donde todos los clientes ya registrados o nuevos clientes que quieran participar o aportar sus ideas en nuestra plataforma, puedan interactuar entre ellos y aportar comentarios sobre los productos de otros clientes.

Para nosotros, poder leer esos comentarios nos ayuda a mejorar nuestros productos a la vez que desarrollarlos y ponerlos en práctica.

ENCUESTAS

Para conocer el grado de satisfacción acerca del producto y del trato que reciben nuestros clientes, haremos un estudio mediante una encuesta, en la que el cliente tendrá que puntuar del 0 al 10, siendo el 0 la menor puntuación y el 10 la máxima. Dicho estudio se realizará a través de la página web o mediante correo electrónico, y cada persona que la realice participará en un sorteo, donde se sortearán nuestros productos más exclusivos. De esta forma es más probable que realicen dicha encuesta. Estas encuestas nos ayudarán a conocer la opinión de nuestros clientes, así como, conocer



las posibles mejoras que necesitan nuestros productos y, de esta manera, poder satisfacer y agradar más a nuestros clientes. Eso repercutirá en un aumento de los beneficios.