

RELACIÓN CON CLIENTES

En la relación con los clientes, podemos establecer diferentes métodos y combinarlos. Por ejemplo, con los hoteles tenemos una relación personal e individualizada para así, solucionar cualquier problema lo antes posible. Con cada cliente establecemos un tipo de relación diferente.

- Hoteles
- Lavanderías
- Restaurantes

Hoteles:

Como hemos dicho anteriormente, tenemos una relación personal e individualizada. Esto quiere decir que nos ponemos en contacto por vía telefónica o si es necesario cara a cara.

Hemos establecido la primera relación con cada hotel asignando un responsable para tres hoteles para que haya una atención específica. El proceso fue, ir a los hoteles para detallar y concretar nuestro modelo de negocio e ir creando una relación cercana.

Iremos a cada hotel ofreciéndoles nuestro producto para ir consolidando la relación y para futuros acuerdos.

También les ofrecemos la posibilidad de usar un servicio particular y exclusivo donde son atendidos a través de la asistencia personal y call-center para atender el servicio post-venta.

Además, crearemos un apartado de responsabilidad, en cuestión de ayuda por si sucediese cualquier imprevisto en caso de algún defecto de la pastilla de jabón o de alguna reacción cutánea.

El personal de nuestra empresa hará una visita mensual para cerciorarse de los imprevistos que pudiesen aparecer y para saber si nuestro cliente está satisfecho con nosotros.

Lavanderías:

Con las lavanderías tendremos una relación personal e individualizada. Será la misma relación que con los hoteles ya que para nosotros son negocios muy similares.

Haremos una visita cada mes para mostrar interés y verificar si están contentos con el producto.



Laura Calderon
Javier Ysusi
Alicia Rodríguez
Marcos Rivero
Dimitri Antzus

Ante cualquier duda, tendrán un número de teléfono especializado para atenderlos. Aparte, está nuestra página web donde pueden mandarnos un email o entrar en chat directo en horario laboral.

Restaurantes:

Es un punto más especial ya que se fabrican distintos modelos para distintas vertientes necesarias en el negocio de la hostelería.

Tendremos un comercial especializado en visitar los restaurantes para valorar cualquier sugerencia o defecto y trabajar para que esto vaya a mejor. Por lo que será personal e individualizada y haremos más hincapié en las visitas.

- ❑ En cuanto a los costes, tenemos en cuenta que son elevados en los tres tipos de clientes. Pero teniendo en cuenta que esto elevará la confianza y lealtad de los clientes con nuestro negocio, nos beneficia.
- ❑ De todos modos, haremos un seguimiento ante los cambios tanto positivos como negativos con cada cliente para asegurarnos que estamos teniendo un tipo de relación que nos sea rentable.

➤ Crearemos blogs, foros, charlas y talleres para crear un buen ambiente y atención a una segmentación de clientes.

➤ Tendremos una relación constantemente directa, donde los clientes tengan contacto con la empresa a través de la página web, redes sociales para crear cercanía y confianza.

➤ El vínculo establecido con los clientes será a largo plazo, tendremos un estrecho vínculo con el cliente; será una relación más difícil de romper por parte por el cliente ya que les ofreceremos unos servicios especiales e interesantes para cada cliente.

