

## RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Para nuestra empresa es necesario crear un vínculo duradero en el tiempo entre nuestra empresa y los clientes. Esto significa que tenemos que tener una relación con estos y una buena comunicación antes, durante y después de la venta de forma personal o automatizada.

Nos centraremos en:

- La captación de clientes.
- Fidelización de clientes.
- Estimulación de las ventas.

Nuestra relación con los clientes antes de la venta se basará en un principio en la publicidad de nuestro producto por medio de diferentes puntos, como, por ejemplo:

- Publicidad en centros comerciales.
- Carteles publicitarios, por ejemplo, en gasolineras, etc...

Será un producto con un precio competitivo para que cualquier persona pueda disfrutar de nuestro producto en sus diferentes presentaciones y lo pueda personalizar el como quiera. Además de un buen sistema de distribución del producto para que sea lo más fácil posible de adquirir.



Durante la venta de nuestro producto EcoBag ofreceremos una asistencia personalizada sobre la compra, para que el cliente sepa lo que está comprando, cuáles son sus principales utilidades, su precio y las opciones de personalización de las que puede disponer, y así poder ayudarle de la mejor forma posible.

También realizaremos encuestas, o test para saber la idea que tiene la gente acerca de estos productos ecológicos y el nivel de concienciación con el medio ambiente de cada uno de ellos.

En el mismo punto de venta ofreceremos la posibilidad al cliente de obtener tarjetas de fidelización para que se pueden suscribir a nuestra página web y así disfrutar de puntos y ofertas para compras futuras.

Una vez realizada la venta y que el cliente haya probado el producto realizaremos un seguimiento del cliente para saber la conformidad que tiene

con el producto y para intentar fidelizar a este a través de un buen trato y ofertas.

También para profundizar en la relación con los clientes actuales y posibles clientes, facilitaremos el contacto con la empresa y con sus miembros.

Estaremos disponibles en redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter... Para así poder solucionar problemas.

Siempre que el cliente lo permita, enviaremos folletos o revistas sobre las nuevas novedades y propuestas que vayamos poniendo en marcha.

Realizaremos llamadas telefónicas y haremos consultas a través del correo electrónico para intentar concienciar algo más a los clientes en este tema.

Una de nuestras principales intenciones es que los consumidores una vez hayan comprado nuestro producto y estén a gusto y satisfechos con él, actúen como prosumidores, es decir, utilicen sus redes sociales, foros, blogs, páginas web, etc... O las nuestras, para contar o compartir su experiencia con los demás usuarios sobre nuestro producto y así cada vez más gente conocerá este tipo de producto y ayudaremos a concienciar más a las personas sobre la colaboración con el medio ambiente, además de obtener un mayor beneficio.

