

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Captación de clientes:

En lo que respecta a la captación el departamento de marketing esta trabajando intensamente en la publicidad. Esta publicidad, que estará puesta en localizaciones claves para captar el mayor número de clientes nos ayudará hacer llegar a la gente nuestra idea de negocio. En nuestra página web se explicará que es lo que hacemos. Durante los primeros meses desde que implantemos nuestro negocio, para captar más clientes y dar a conocernos pondremos una serie de descuentos, esto consideramos que nos ayudará para crecer y que se corra la voz de quienes somos y a que nos dedicamos.

Fidelización de clientes:

A partir del momento en el que seamos conocidos, tendremos que hacernos con una serie de clientes fijos para poder tener fuentes de ingresos constantes. Hemos pensado que la mejor localización en la que podremos tener estos clientes fijos sería la playa. Lo que pensamos es que en las playas que tienen una gran afluencia de surfistas, estos estarían interesados en contar con nuestros servicios. Hemos hecho unas preguntas a una serie de surfistas que suelen surfear en la playa de Sopelana, y la gran parte de ellos estarían encantados de usar las taquillas, siempre que estas no sean demasiado caras y les merezca la pena pagar por las taquillas.

Estimulación de las ventas:

En lo que respecta al trato con los clientes en el momento en el que vayan a alquilar las taquillas nosotros no estaremos, pero en las máquinas desde las que se puedan alquilar estas estará todo perfectamente explicado y los clientes no tendrán ninguna duda sobre el servicio que ofrecemos, precios, localización... En el caso de que tuvieran alguna duda tendremos a disposición un teléfono de atención al cliente durante todo el día para que puedan resolver las dudas que puedan surgir. En el caso de tener algún problema con las taquillas también podrán contactar con este número. En el caso de que alguna empresa/particular estuviera interesado en alquilar un gran número de taquillas nos reuniríamos con ellos para negociar. Tendremos dos empleados que se dedicaran a reunirse con los clientes y a contestar a las consultas hechas al número de teléfono.

Creemos que la relación con los clientes es algo fundamental porque son la base del negocio, asique queremos darle una importancia a la altura que se merece este aspecto de la empresa.