

RELACIÓN CON CLIENTES

Para nosotros, es importante mantener una buena comunicación entre el proveedor y el cliente para la resolución de problemas.

Por ello, creemos que las partes fundamentales de una buena relación con el cliente son:

- **Relación formal y a largo plazo.**
- **Servicio postventa y seguimiento de los clientes.**
- **Redes sociales educativas.**
- **Contacto Cordial.**

RELACION FORMAL Y A LARGO LAZO

Cuando iniciamos el estudio de mercado para encontrar el mejor proveedor, nos dimos cuenta de que todos aquellos que usan plásticos en sus productos no están del todo concienciados con los residuos que generan. Por lo tanto, iniciaremos una **campaña de publicidad activa y directa**, y así poder llegar a tener una relación a largo plazo con nuestros proveedores, creando una fidelización que pueda generar una relación continua. De esa forma se podrán generar beneficios, por las dos partes. La mejor manera para concienciar a los clientes sobre los problemas medioambientales que están produciendo los plásticos, es llevar a cabo **reuniones** con ellos. En ellas les explicaremos cómo es la disolución de la botella, de qué componentes está formada y concienciaremos a los clientes sobre el problema de los residuos plásticos.



SERVICIO POSTVENTA Y SEGUIMIENTO DE LOS CLIENTES

En relación con el servicio postventa, hemos implantado una **red de comunicación entre el cliente y nuestra empresa**, disponible de 9:00 a 22:00 de la noche. Esta red está formada por una dirección de correo electrónico, número de teléfono y en el caso de emergencia, nuestros empleados acudirán al centro de venta.

Con esta red se registrarán todos los datos necesarios, mantendremos el contacto con los clientes y se centrarán todos los datos en una única base de datos. Esta base facilita tener de una forma organizada y clara, toda la información que hayamos obtenido de los clientes actuales, pasados y futuros.

Además, dicha base nos permite conocer al cliente, conocemos sus gustos, sus preferencias, sus hábitos de consumo, de esta manera nos facilita crear estrategias de marketing.

REDES SOCIALES EDUCATIVAS



Por último, vamos a crear una plataforma educativa en la cual se explique la historia del plástico, el proceso de producción, cómo acaban los plásticos en el mar, el proceso de reciclaje... En definitiva, en esta plataforma vamos a concienciar al cliente sobre la contaminación y consecuencias que conlleva el consumo de residuos plásticos también por redes sociales, informaremos de los cambios e innovaciones que hagamos en la empresa.

CONCLUSIÓN

La relación que tengamos con el cliente debe ser constante, para así. Para que esta relación sea posible, se debe hacer un plan de acción y creas estudios de mercado para qué necesita el cliente y conseguir mantener una relación a largo plazo.

Nuestra empresa busca una relación a largo plazo con nuestros clientes principales, es decir los pequeños comercios y las pequeñas empresas que vendan productos embotellados, ya que suponen los ingresos principales. Además, necesitamos una relación constante en el tiempo con los clientes consumidores, es decir, aquellos que compran OPET en dichos comercios.