

## **Relaciones con los clientes**

En este apartado deberás describir los tipos de relaciones que vuestra empresa u organización va a establecer con el segmento específico de mercado.

Tenemos el público objetivo, qué son las personas a las que van dirigidos nuestros productos, estudiar lo que le gusta a la gente y lo que más compran, ya sean por moda o por necesidad.

Tenemos que estudiar también nuestras competencias y saber que les gusta a sus clientes para que prefieran comprar nuestro producto, hay que hacer que nuestras prendas sean de un precio mucho más asequible, ofrecerles siempre algo de valor a los clientes, recompensar la lealtad del cliente, y comunicarse con el cliente mandando ofertas o cualquier tipo de incentivo para que sigan aumentando las demandas.

Tenemos que añadir a la empresa, para relacionarnos de forma más directa:

1. Asistencia personal: El cliente puede comunicarse con un representante real del servicio de atención al cliente para que le ayude durante el proceso de venta o posteriormente.
2. Asistencia personal exclusiva: En este tipo de relación, un representante del servicio de atención al cliente se dedica específicamente a un cliente determinado.
3. Autoservicio: En este tipo de relación, la empresa no mantiene una relación directa con los clientes, sino que se limita a proporcionar todos los medios necesarios para que los clientes puedan servirse ellos mismos.
4. Servicios automáticos: Este tipo de relación combina una forma más formal de autoservicio con procesos automáticos.
5. Comunidades de usuarios: Cada vez es más frecuente que las empresas utilicen las comunidades de usuarios para profundizar en la relación con sus clientes, o posibles clientes, y facilitar el contacto entre miembros de la comunidad.