

Relaciones con clientes

La relación que establece una empresa con sus clientes tiene un gran efecto sobre su experiencia con dicha empresa, por lo que es de suma importancia establecer el tipo de relación correcto y necesitado por el segmento de mercado correspondiente a la empresa. Por lo tanto, se ha decidido que lo más adecuado para Novigo es la aplicación de la asistencia personal, específicamente mediante el establecimiento de un punto de atención al cliente en la tienda física, en la cual habrá una persona encargada de atender a los clientes que necesiten asistencia o tengan alguna pregunta o conflicto. En este punto se podrán manejar aspectos como las devoluciones o reclamaciones. Además, en la página web de Novigo se publicará el número de teléfono y dirección de correo electrónico del negocio, para que los clientes tengan la posibilidad de resolver sus dudas y problemas sin tener que acudir a la tienda, sino comunicándose con el trabajador/a del punto de atención al cliente a través de Internet. En esta página web también se publicará información sobre los productos y servicios ofrecidos, así como artículos sobre moda y tendencias y links a las redes sociales de Novigo, en especial Instagram y Facebook, mediante los cuáles Novigo podrá comunicarse y mantener una relación más personal con sus clientes y mantenerlos al día en cuanto a ofertas, tendencias y novedades con una especie de Newsletter. Por último, ya que el segmento de mercado al que se dirige Novigo en muchas ocasiones comparte problemas y dificultades similares en cuanto a la vestimenta, puede resultar útil crear un apartado de comunidad en la página web, es decir, un foro en el que los clientes puedan compartir e intercambiar opiniones, resolver dudas entre sí y realizar recomendaciones y críticas constructivas. De este modo, la clientela potencial podrá informarse sobre las experiencias de otros clientes, y también se conseguirá fomentar un sentimiento atrayente de unidad y familiaridad entre los clientes y Novigo. En conclusión, consideramos que estas relaciones no tienen un alto costo y se adaptan adecuadamente al modelo de negocio de la empresa, ya que esta no es de gran tamaño y simplemente distribuye vestimenta, sin estar involucrada en la propia producción de los activos, por lo que no deberían surgir muchos problemas de gran complicación para el negocio.