



## RELACIÓN CON LOS CLIENTES

En este apartado hablaremos de cómo hemos captado nuestros clientes y de la relación que tenemos con los mismos. También sobre cómo vamos a fidelizarlos y aumentarlos.

Debido a que en Raíces queremos fomentar el consumo responsable ecológico, pensamos que la mejor manera es cuidando nuestra relación con el cliente lo máximo posible.

Para poder generar nuevos clientes hay que mostrarles cual es nuestra oferta y que ventajas tienen nuestros productos sobre los que se venden en supermercados. También hay que fidelizarles, y para ello vamos a darles un trato personalizado para poder establecer una relación adecuada con los clientes, por lo cual debemos conocer las características de nuestro segmento de clientes y en qué medida se identifican con nuestra propuesta de valor.

Hay varios tipos de posibles relaciones con los clientes, y las que nosotros vamos a utilizar son:

- Inicialmente nuestra relación con los clientes será personal dedicada e individualizada, ya que en nuestra tienda proporcionamos atención personalizada a cada cliente dependiendo de las características del comprador y de la compra que quieran hacer.
- También tendremos repartos a domicilio, los cuales repartiremos nosotros mismos, dando una atención personal a cada cliente.
- Tendremos relaciones a distancia mediante una tienda online con un soporte de atención al cliente para atender todas las necesidades y responder todas las preguntas que estos tengan.
- Finalmente, para que la relación con los clientes no se desgaste y para fomentar el consumo, repartimos bonos y realizamos un sistema de puntos para regalar productos o abaratar los mismos.

