

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

En esta parte hablaremos de las diferentes relaciones que tendrá la empresa con el cliente y que tipo será y la relación que habrá durante la venta y la postventa.

La relación con el cliente está definida en los diferentes contextos:

1. Conseguir nuevos clientes.
2. Retener a los clientes existentes.
3. Aumentar las ventas.

En este sentido, las motivaciones de Cocinex al establecer relaciones con su segmento de mercado pueden ir variando con el paso del tiempo. La relación con el cliente será tanto preventa como postventa para mantener una buena relación.

- **¿QUÉ RELACIÓN DESEAMOS MANTENER CON NUESTROS CLIENTES?**

Personal: Los clientes podrán venir a nuestro local para comentar el funcionamiento de la empresa.

Automatizada: También tendrán la posibilidad de comunicarse con nosotros y resolver dudas mediante nuestra página web o nuestras redes sociales.

- **TIPOS DE RELACIONES ENTRE LA EMPRESA Y EL CLIENTE**

Asistencia personal: En nuestro local, los clientes podrán resolver dudas o desperfectos sobre el producto.

Servicios automatizados: Estos servicios reconocen al cliente y le dan información personalizada a través de una identificación previa.

Co-creación: Los clientes crean valor de manera conjunta con la empresa. Esto ayudará también a que futuros clientes vean lo que opinan algunos compradores y ayudarnos a corregir posibles imperfecciones. Como por ejemplo unos comentarios online que pongan los clientes.