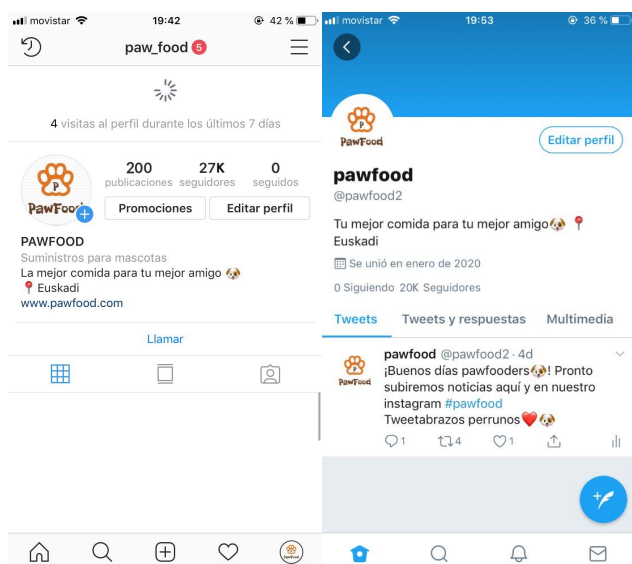


## 6. RELACIONES CON CLIENTES

1) ¿Qué acciones llevaremos a cabo para que el cliente se mantenga ligado a nuestra propuesta?

El objetivo principal de nuestra empresa es cambiar la filosofía alimentaria de las mascotas de la misma forma que hemos hecho con la nuestra. Para ello, es imprescindible que mostremos información clara y concisa sobre los beneficios de la **dieta BARF**, una dieta basada en personalizar y adaptar las cantidades de alimento (en su mayoría crudo, compuesto de casquería y una pequeña porción de vegetales) a las características individuales de cada perro (teniendo en cuenta raza, tamaño, actividad física, estación etc.). La forma más sencilla de lograr esto, y al mismo tiempo dar a conocer nuestras dietas, concienciar a los consumidores y ampliar nuestra presencia en el mercado, será mediante la producción y publicación de videos que traten de sensibilizar sobre la necesidad del cambio. Vídeos a los que la gente se podrá suscribir y mediante los que será capaz de compartir el mensaje.

A su vez, las **redes sociales** serán vitales para mantener una relación directa con los clientes. Mediante ellas, los clientes podrán contactar con nosotros de una forma más innovadora, y también los podremos utilizarlas como estrategia de marketing al hacer colaboraciones con conocidos *influencers*.



Para cumplir con nuestro objetivo, la **presencia en concursos caninos y clínicas veterinarias** también será de vital importancia. De esta forma, nuestros clientes verán el compromiso con sus mascotas y la integridad y valores de la empresa. El apoyo y la recomendación por parte ambos, quienes reconocerán los valores nutritivos y beneficios de nuestro sistema, será, de igual manera, imprescindible.

Finalmente, y en lo relativo al producto en sí, en nuestros pedidos mensuales ofreceremos **ediciones especiales** tanto en épocas festivas como Navidad, vacaciones de verano, *Halloween* etc. Como en el cumpleaños de los animales (si los clientes desean dar ese tipo de información al registrarse). Estas ediciones constarán de distintos accesorios como collares, boles de comida o juguetes caninos y de recetas acordes a la festividad en cuestión que mantendrán intrigado al cliente sobre las distintas ediciones.

2) ¿Cómo pretendemos integrar al cliente en nuestro modelo de negocio?

Para integrar al cliente en nuestro modelo de negocio llevaremos a cabo unas **suscripciones**. De esta manera, los clientes recibirán su pedido mensualmente en un plan adaptable (y que ellos mismos personalizarán) tanto a la raza, tamaño y características de su perro, como al horario de entrega más conveniente para su agenda. Al mismo tiempo, en un período de un mes tras haber hecho la compra (para que los clientes sean capaces de ver los beneficios de nuestras dietas), ellos tendrán la oportunidad de **rellenar cuestionarios de satisfacción** que tendremos en cuenta para desarrollar nuestro proyecto, además de hacerles sentirse escuchados y mantenernos en contacto en todo momento.

Para complementar las recetas incluidas en los pedidos, ofreceremos **tutoriales** a través de las mismas plataformas mediante las cuales publicaremos videos de sensibilización, (Instagram, Youtube etc) con el objetivo de que, además de tomar el tutorial como modelo de referencia (práctica especialmente pensada para aquellos novatos en la utilización de nuestros servicios) los clientes dispongan de toda la información sobre nuestro producto y valores de nuestra empresa en un mismo lugar.