

## **RELACIONES CON LOS CLIENTES**

Desde nuestra empresa decidimos establecer, en la mayoría de los casos, una relación automatizada con los clientes partiendo de la base de que nuestro producto no tiene un establecimiento físico de venta, sino que el medio predominante de relación con los clientes son las redes sociales.

Éstas las consideramos como una herramienta de gran utilidad que nos ofrece, entre otras tantos beneficios, rapidez y la posibilidad de poner al día de nuestro progreso a nuestros clientes. Ellos agradecen la sencillez a la hora de contactar con nosotras, ya que no es necesario ningún otro registro o dato para poder informarse más que su propia cuenta. Contamos con una cuenta de Instagram y Twitter. Nos ofrecen aumento de la visibilidad e imagen de la marca haciendo llegar nuestro producto a un mayor número de personas sin tener la obligación de pertenecer a alguna localidad cercana a la nuestra. Asimismo, confiamos en las redes sociales como canal para concienciar a nuestros seguidores de los valores en los que creemos.

Igualmente, contamos con un canal de YouTube que nos habilita enseñar a los consumidores otro tipo de información sobre nuestro proyecto en forma de vídeos de mayor duración que los emitidos en Twitter e Instagram.

Dentro de la comunicación automatizada también ofrecemos la posibilidad de contactar con nosotras mediante correo electrónico. Es una herramienta que se puede usar tanto para contactar de una forma simple como para enviar archivos de mayor carga informativa gracias a que tiene mayor soporte.

Por otro lado, no dejamos abandonamos la comunicación cara a cara. La consideramos de gran utilidad a la hora de establecer relaciones con nuestros aliados mediante reuniones o la co-creación. A través de nuestra franquicia social tenemos el objetivo de compartir nuestro conocimiento

con los demás miembros y que ellos nos transmitan el suyo a nosotras. Para ello, establecemos una serie de charlas en distintos centros educativos con intención de unirse a nuestra idea de empresa social. En ellas, explicamos en qué consiste nuestra idea y cómo se podría llevar a cabo.