

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Las relaciones con los clientes son una de las partes fundamentales de un modelo de negocio ya que definen el funcionamiento de nuestra empresa.

El tipo de relaciones que hemos pensado que se ajustaría mejor a nuestro modelo de empresa serían tanto personales como automatizadas.

Si hablamos de relaciones automatizadas, las empresas con las que nos hemos asociado permiten ofrecer un autoservicio, en el que la empresa no mantiene relaciones directas con el cliente y le proporciona todos los medios necesarios para que éste realice todo el proceso de compra solo, como por ejemplo en la página web Amazon.

Por otro lado, en el caso de las relaciones personales, contaremos con la asistencia personal, la cual se daría en las tiendas físicas porque trabajamos con tiendas especializadas en deporte donde los trabajadores establecerán este tipo de relaciones con nuestros clientes. Mientras, ofreceremos un servicio de asistencia personal dedicada si los clientes tienen dudas o quejas acerca del producto, es decir, un servicio de atención al cliente.

No nos podemos olvidar de que el cliente es esencial en un modelo de negocio, y por tanto debemos mantenerlo ligado a este. Esto lo conseguiremos mediante un servicio postventa como el mencionado anteriormente o a través de encuestas sobre la calidad o variedad del producto, las cuales serán realizadas por internet.