

# RELACIONES CON LOS CLIENTES

## 1- Estrategias de adquisición

Para obtener clientes.

Lo realizaremos mediante anuncios en la televisión explicando su funcionamiento y anuncios en Internet.

¿Donde obtiene/busca informacion sobre la categoria de cepillos?

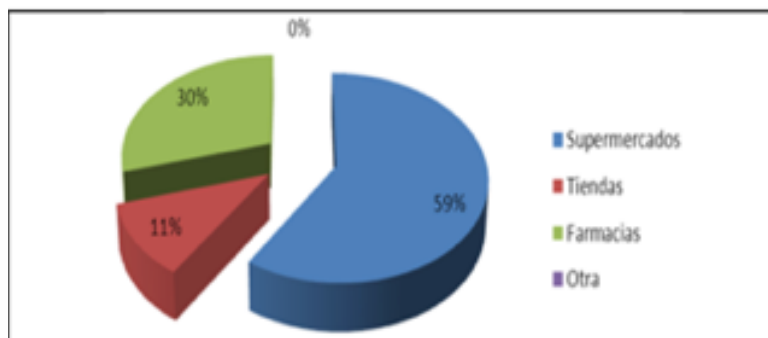


Fuente: Elaboración propia

## 2- Tipos de relación

Vamos a tener una relación tanto directa (a través de una página web administrada por nosotros) como indirecta (a través de supermercados)

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Supermercados	203	59%
Tiendas	39	11%
Farmacias	101	29%
Otra	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>



## 3- Vínculo con el cliente

Preveamos un vínculo transaccional ya que es esporádico, porque no serán clientes fieles a la marca, a pesar de los descuentos

#### **4- Intimidad de la relación**

Es tanto automatizada como personal. Automatizada porque se alcanza la propuesta a través de una máquina (por Internet) y personal porque a los clientes les atiende una persona concreta (en el supermercado)

#### **5- Estrategia de retención**

Crearemos descuentos para mantener a los clientes, de vez en cuando, haremos un pack de cepillos o cualquier otro tipo de oferta como un 2x1.

#### **6- Estrategias de venta cruzada**

Crear innovaciones