

RELACIONES CON LOS CLIENTES

No es un misterio para nadie el hecho de que los clientes prácticamente son los que mantienen a cualquier empresa. Por ello, una parte fundamental a la hora de crear nuestra empresa, es tener en cuenta cómo nos vamos a relacionar con ellos, es decir, cómo captaremos nuevos clientes para aumentar las ventas y adquirir un mayor beneficio; y además, cómo mantendremos nuestros clientes, favoreciendo que estén satisfechos con el casco.

A la hora de determinar qué tipo de relaciones se ajusta más con nuestros objetivos en la empresa, hemos decidido que serían las automatizadas y las de asistencia personal.

Si hablamos de relaciones automatizadas, nuestras empresas asociadas de tipo online, como la página web de Amazon, proporcionan una serie de pautas expresadas gracias a la informática, donde el cliente puede decidir desde el modelo hasta el tamaño y los colores de su futuro casco, para comprarlo en la misma página y escoger si desea recogerlo en una de las tiendas físicas donde el producto es vendido, o que la obtención del producto por parte del cliente sea en su propia casa. Todo esto favorece a los compradores ya que no tienen la necesidad de ir a una tienda física, manteniendo una relación directa con los compradores

Por otro lado, también hemos incorporado una parte de relaciones personales en nuestra empresa, donde contaremos con la asistencia personal. Esta se desarrollaría en las tiendas físicas, ya que las empresas asociadas con las cuales trabajamos son especializadas en deporte y tienen el personal cualificado para atender de forma personal a cada persona y responder a sus preguntas, además de informarle de todos los aspectos a tener en cuenta del casco. También sería necesario mencionar la línea telefónica que tenemos para responder a los clientes sobre cualquier duda y pregunta que puedan llegar a tener acerca del producto, la empresa o las empresas asociadas. Del mismo modo es una vía donde los consumidores pueden realizar quejas de forma directa con algún trabajador de nuestra empresa, para así poder corregir o añadir ciertos aspectos del casco que sean de demanda popular, para así ir mejorando como empresa.

Todo esto que hemos mencionado anteriormente hace referencia a las relaciones con nuevos clientes, pero también es muy importante mantener aquellos que ya tenemos. Esto lo podemos conseguir mediante una serie de estrategias, como el hecho de que el cliente pueda estar en cualquier momento en contacto con la empresa por vía telefónica, para realizar cualquier queja, pregunta o petición. También mandaríamos de forma periódica, a aquellos clientes que acepten que esto se lleve a cabo, una serie de correos electrónicos para realizar encuestas sobre la calidad y modelos de los cascos, para así ir corrigiendo y mejorando nuestro producto.

Realizando este tipo de suscripciones, donde el cliente es informado de novedades en diseños, rebajas de productos o de aperturas de nuevas tiendas, además de participar en encuestas y cuestionarios para ayudar a mejorar los cascos, hacemos que el comprador se integre en nuestra empresa y participe en ella activamente.

