

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Dado la situación que vivimos actualmente en tiempos de COVID-19, la manera de relacionarnos con los clientes es exclusivamente a través de medios online en la medida de lo posible. Estos medios son nuestras Redes Sociales y la web oficial de **PackLunch** en el apartado “Contáctanos”, correo electrónico, teléfono móvil y WhatsApp. Gracias a ellas, vamos a conocer la opinión de los clientes mediante el feedback para adaptarnos todo lo que podamos a sus necesidades. Así atenderemos toda clase de dudas relacionadas con **PackLunch** a la hora de adquirirlos, cómo pueden contratar diferentes planes, etc.

Para la atención más especializada al cliente, por ejemplo, productos relacionados con intolerancias, alergias o eventos, se podría recurrir a videoconferencias para hacerlo más personal y poder concretar mejor con el cliente sus necesidades.

La manera que tenemos para que nuestros clientes se mantengan interesados en el producto, es la interacción por Redes Sociales, con encuestas para que se sientan partícipes de la toma de decisiones como el packaging, respuestas a preguntas, videos en directo donde vean el proceso de elaboración de algunas de las recetas, además de nuestras instalaciones y la forma artesanal de trabajarlas.

También vamos a premiar la fidelidad del cliente gracias a cupones, descuentos, sorteos y suscripciones trimestrales. En caso de recibir un pedido superior a una determinada cantidad de unidades se aplicará un descuento.

Cuando volvamos a la normalidad contamos con la posibilidad de ofrecer charlas en Asociaciones de Madres y Padres de alumnos (AMPA), donde hablaremos de la importancia de la nutrición y les mostraremos que gracias a **PackLunch** pueden despreocuparse a la hora de preparar el almuerzo a sus hijos; para que confíen en que todo lo que están adquiriendo es de calidad y bueno para su salud. Para demostrarlo, realizaremos catas de nuestros productos. De hecho, ya contamos con la colaboración del AMPA del Colegio Jovellanos de Gijón y hemos hablado con su vicepresidenta, Carmen Menéndez Fernández, para dar dichas charlas. Carmen se ha mostrado muy interesada y le ha gustado mucho la propuesta.

Destacamos así una novedad, si por algún motivo quedaran restos de stock de **PackLunch** que pudieran estropearse, la donaremos a la ONG Ningún Niño Sin Cenar de Gijón. Así evitamos el desperdicio de comida donándolo a aquellos que más lo necesitan.