

RELACIONES CON LOS CLIENTES

¿Cómo vais atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?

Existen diferentes tipos de relaciones con los clientes:

1-Asistencia Personal:

Es la interacción entre el cliente y un dependiente que lo ayude en el proceso de ventas o post-compra. Normalmente es en punto de venta o a través de centros de atención telefónica, chat en línea, por correo, etcétera. después de completar su compra.

2-Asistencia Personal dedicada:

Involucra asignar un responsable a la atención específica de un cliente. Normalmente se desarrolla a largo plazo y es muy frecuente en servicios de lujo, o en la administración de cuentas negocio a negocio

3-Por autoservicio:

Se proporciona la propuesta de valor de forma tal que los clientes se atienden a ellos mismos.

4-Servicio automatizado:

Es automatizar procesos simulando una relación personal para crear valor en la atención a segmentos de clientes típicamente masivos. Por ejemplo, el sistema de recomendaciones personalizadas de Amazon o Mercado Libre.

5-Comunidades:

Se brinda atención a un grupo de clientes o comunidad, organizada en foros, charlas, talleres.

6-Co-Creación:

Se trata de crear valor junto con los clientes, haciendo que éstos participen en algunos procesos del ciclo de negocios. Por ejemplo, algunas tiendas virtuales te invitan a diseñar productos en línea y ganar una comisión por sus ventas, o una tienda de libros puede invitar a que sus clientes escriban opiniones sobre los productos y crear valor para posibles lectores.

A nuestra empresa le gustaría establecer una relación de asistencia personal para que los clientes puedan tener ayuda si la necesitan durante el proceso de ventas o post-compra. También nos gustaría establecer una relación de Co-creación, para esto tendríamos una página web con la que los clientes que quieren comprar nuestro producto lo pudiesen personalizar. Por ejemplo si nuestro producto lo comprase otra empresa, esta podría editar desde la página web nuestro producto poniendo el nombre o el logo de la empresa, también podrían poner un

código QR o algo similar que llevase a la gente a la página web de la empresa. Nos parece que esto podría ser algo que atraería a más clientes.

Otra opción para integrar al cliente serían las suscripciones a la empresa o la tarifa plana, con este sistema conseguimos una experiencia de consumo prolongada, es decir que de esta manera aumentaremos las probabilidades de que vuelva a comprar.