

RELACIONES CON LOS CLIENTES



Las relaciones con tus clientes te permite especificar cómo vas a adquirir, retener y hacer crecer tu cartera de clientes. Hay que responder en forma breve y concisa de qué manera se va a relacionar nuestra propuesta de valor con el segmento de clientes.

Hay dos tipos de vínculos establecidos con los clientes, el transaccional y de largo plazo. El transaccional establece una relación sencilla de romper por parte del cliente ya que no hay ninguna barrera de salida que lo retenga. Y el de largo plazo establece un vínculo estrecho con el cliente como es el caso de una suscripción. Esta suscripción te mantendría ligado a ese lugar hasta que esta terminara. Este tipo de vinculación establece una relación más difícil de romper por parte del cliente, ya que además dejaría de recibir los beneficios de su propuesta de valor.

En nuestra empresa, el vínculo que tenemos con nuestros clientes es transaccional, ya que los clientes no están ligados a ninguna suscripción ni a nada que los retenga en nuestra empresa. Por esto nuestros clientes son transaccionales y no de largo plazo, porque pueden irse cuando les dé la gana o no aceptar las propuestas de valor que ofrecemos.