

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Nuestros clientes son nuestros socios, por lo que pretendemos mantener una excelente relación cliente-empresa ofreciendo un servicio de atención al cliente a tiempo completo. Además, se puede contactar con nosotros a través de mensajes privados en las redes sociales, que comprobamos regularmente. Esto es costoso en tiempo, pero es un precio que estamos dispuestos a pagar por la satisfacción del cliente. No obstante, no sólo nos preocupamos por la satisfacción de nuestros clientes a corto plazo, sino también a largo plazo para garantizar su satisfacción y comodidad. Cada vez que nuestros clientes compren un producto nuestro, se les pedirá el correo electrónico para un mes después preguntar por su satisfacción por el producto. Así, en nuestra empresa garantizamos fortalecer esa relación cliente-empresa para mejorar nuestros productos gracias a las reclamaciones o recomendaciones posibles que recibamos. A la hora de la satisfacción con el cliente en el momento, disponemos de nuestras plataformas de redes sociales con las que nos comunicamos diariamente con una parte de nuestros clientes potenciales, los jóvenes. Al ser una empresa fundada por jóvenes, nos vemos obligados a seguir un protocolo y un sistema de comunicación que para nosotros es el más efectivo e instantáneo. No solo por nuestra cuenta y las promociones que podamos poner, sino también por las preguntas que les haremos a nuestros clientes para mejorar nuestros servicios.

Teniendo en cuenta la posibilidad del uso de redes sociales para llegar más rápido a los jóvenes, hemos decidido que para las personas más mayores usaremos una Newsletter o formulario de contacto desde nuestra página web y correo electrónico. De esta manera, nos aseguraremos de mantener esa relación cliente-empresa con la proporción de la sociedad que no dispone de redes sociales. Es importante mencionar que planeamos contar con *influencers* en nuestras redes sociales para que promocionen nuestros productos, ya que así llegarán a los oídos de más personas y podremos agrandar nuestra clientela. Esto incluye los comentarios con preguntas que les puedan surgir a las personas, tanto si les llegan a los influencers como a nosotros, ya que estos son asociaciones con creadores de contenido independientes.

Por último, en Asfaleia queremos asegurarnos de que estos tipos de comunicación con clientes estén asegurados, que podamos comunicarnos con ellos y viceversa. Para resaltar entre los clientes y proclamarnos como empresa nos gustaría contar con agencias que focalicen nuestros anuncios según las búsquedas de las personas. Es decir, si una persona está interesada en anillos de una gama valenciana y elegante, después de buscar una marca en concreto, le saldrán nuestros productos anunciados, ya que estarían relacionados con sus intereses y así podremos potenciarlos en nuestro beneficio mutuo. Resultando asimismo en una estrategia para destacar nuestra empresa hacia los compradores potenciales.