

## **RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

En este apartado hablaremos de cómo hemos captado nuestros clientes y de la relación que tenemos con los mismos. También sobre cómo vamos a fidelizarlos y aumentarlos.

Queremos ganar la confianza de nuestros clientes y pensamos que la mejor manera es cuidando nuestra relación con el cliente lo máximo posible. Para poder generar nuevos clientes hay que mostrarles cuál es nuestra oferta y que ventajas tienen nuestros servicios sobre los que se ofrecen en el resto de peluquerías.

También hay que fidelizarlos, y para ello vamos a darles un trato personalizado acudiendo a su casa para poder establecer una relación adecuada con los clientes, por lo cual debemos conocer las características de nuestro segmento de clientes y en qué medida se identifican con nuestra propuesta de valor.

Hay varios tipos de posibles relaciones con los clientes, y las que nosotros vamos a utilizar son:

- Inicialmente nuestra relación con los clientes será personal dedicada e individualizada, ya que en nuestra tienda proporcionamos atención personalizada a cada cliente dependiendo de las características de la persona y del servicio que quiera disponer quieran hacer.
- Tendremos relaciones a distancia mediante un número de teléfono para atender todas las necesidades y responder todas las preguntas que estos tengan.
- Finalmente, para que la relación con los clientes no se desgaste y para fomentar el consumo, realizaremos ofertas y descuentos para obtener un beneficio por ambas partes.