

6. Relaciones con los clientes

Nuestro proyecto consiste en una aplicación o página web, por tanto, no trataremos con nuestros clientes cara a cara puesto que no existirá una tienda física. Por ello, nuestra relación con los clientes será vía internet, ya sea comunicación por e-mail, llamadas telefónicas etc, cabe aclarar, que cuando un cliente llame a nuestras oficinas, tendrá un trato exclusivo con la persona que le atienda con el fin de solventar cuanto antes sus problemas o dudas.

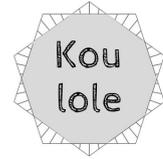
Además, las ventajas de que sea un servicio automatizado es que se puede usar a las veinticuatro horas del día.

Los tipos de relación con el cliente, que pueden darse simultáneamente entre nuestra empresa y el segmento de mercado al que nos dirigimos son los siguientes:

1.-Asistencia personal. Los clientes pueden comunicarse con un representante real (ya sea por vía telefónica o e-mail) con el fin de resolver sus dudas o problemas. Este servicio será personalizado y no se basará en una relación con un robot, por lo que cada cliente recibirá la respuesta acorde a sus necesidades.

2.-Servicios automatizados. Dependiendo del tipo de ropa que nuestros clientes miren en la aplicación, la aplicación automáticamente les sugerirá prendas de ropa que creamos que le pueden llegar a agradar; si por ejemplo alguien mira mucho suéter ancho, nosotros le ofreceremos suéter anchos, no camisetas ajustadas.

3.-Comunidades: Nuestra aplicación, contará con un apartado donde nuestros usuarios podrán escribir opiniones sobre los productos o/y la aplicación en general, con el fin de que otros usuarios también estén en contacto entre ellos y puedan leer sus experiencias y valoraciones con nuestro servidor.



Nuestra finalidad como cualquier otra empresa, es conseguir nuevos clientes, retener los que ya tenemos y a su vez, aumentar el número de ventas. Para ello, invertiremos en publicidad para que nuestro servicio llegue a oídos del máximo número de personas posible y además, otra forma sería mediante los influencers ya que estos dan su punto de vista a sus seguidores haciéndoles conocer de este modo la aplicación y a su vez, estos explicarán mediante historias o publicaciones cómo se usa esta aplicación y así crearles intriga y ganas de descargarla, de este modo, incitaremos a que se descarguen la app y con el fin de obtener nuevos clientes. La última forma para obtener nuevos clientes pero a su vez retener a los que ya tenemos es que los usuarios ya dados de alta, tengan un código de descuento y si este código lo introduce una persona que aún no es usuario para darse de alta en la aplicación, ambos obtendrán un descuento, el usuario ya registrado por haber recomendado la aplicación a una tercera persona y la que aún no se ha dado de alta, tendrá el descuento del código del usuario ya existente.

Además, para retener clientes ofrecemos descuentos dependiendo de cuánto dinero te hayas gastado en nuestra app, cuanto más hayas comprado, más descuentos obtendrás, de este modo a su vez, también incitamos a que el número de ventas aumente ya que la gente comprará más para obtener mayores descuentos y les sea más rentable comprar ropa.

Por último, para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes, nos basaremos en encuestas, valoraciones tras las compras, estudios de mercado etc, con el fin de conocer nuestras fortalezas y debilidades