



Imagina y crea tu momento

RELACIONES CON LOS CLIENTES

La relación con nuestros clientes nos tiene que permitir atraer nuevos consumidores, mantenerlos y hacerlos crecer.

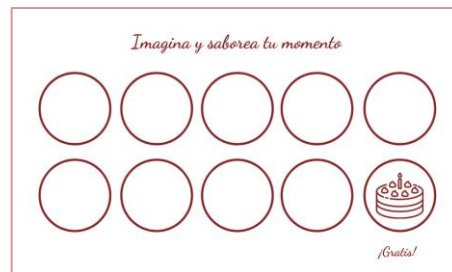
Para definir qué acciones vamos a llevar a cabo, hemos tenido en cuenta nuestros diferentes segmentos de clientes, así como los distintos canales utilizados para comunicarnos con cada uno de ellos.

La relación con nuestros clientes va a ser de calidad, directa y personal. Se va a centrar principalmente en el uso intensivo de redes y en el “boca a boca” de los clientes que comiencen a conocernos.

Nuestro establecimiento es el mejor escaparate para dar a conocer nuestro producto, estamos a disposición del cliente para asesorarle y poder resolver sus necesidades. Esto nos ayuda a potenciar la relación y su confianza en nosotros. También nos permite conocer sus opiniones en el momento.

Contamos con un buzón de sugerencias para permitir a los clientes transmitirnos ideas de mejora, quejas e iniciativas que se puedan aportar al negocio.

Como promoción de apertura, con la primera compra realizada en **Golosu** entregamos nuestra **tarjeta de visita-fidelidad**. En esta tarjeta además de ofrecer nuestra información sobre localización, teléfono de contacto y redes sociales; en el reverso se irán incorporando sellos, de manera que una vez completada la tarjeta, con el décimo sello los clientes obtendrán un pastel de regalo. De esta manera conseguimos hacer las visitas a nuestro establecimiento más divertidas a la vez que fidelizamos a los clientes. Aseguramos que el cliente vuelva a comprar de nuevo, dándole otro motivo más para volver.





Imagina y crea tu momento

A través de la **página web** vamos a mostrar imágenes de nuestro producto para que el cliente pueda hacerse una idea del formato físico de su pastel y textura sin necesidad de tener que verlo en primera persona. También vamos a informar sobre los nuevos sabores e ingredientes que se van a ir incorporando.

Mucho antes de la apertura de nuestro negocio ya vamos a estar presentes en las **redes sociales**, ganando seguidores que pasarán a ser nuestros futuros clientes.

A través de nuestras redes sociales vamos a informar a nuestros clientes sobre el horario de apertura y cierre, ubicación del establecimiento y teléfono de contacto.

Principalmente vamos a estar presentes en **Instagram** donde triunfan las imágenes, nuestras elaboraciones van a ser instagrameables, tenemos que lograr que el consumidor se sienta satisfecho de su elección y decida mostrarla. Con esto conseguimos además de hacer disfrutar al cliente, atraer nuevos clientes.

Se van a hacer sorteos mensuales de un producto que publicaremos en la imagen entre todos los comentarios de un post de nuestro perfil. De esta manera conseguimos aumentar las interacciones, y como requisito para participar tendrán que etiquetar a una persona. Fomentando así el boca a boca.

También en las redes sociales, vamos a realizar encuestas que harán sentir al cliente parte de la empresa, ya que de esta manera va a participar en diversas acciones de nuestro negocio. Estas encuestas estarán presentes tanto en **Instagram**, como en **Facebook**.

En **Facebook** también anunciaremos novedades, manteniendo informados a nuestros seguidores.

Dado el carácter innovador de nuestro negocio, nuestra principal relación con el cliente va a estar basada en la **co-creación**, los clientes nos van a ayudar a hacer nuestros productos ajustados a sus preferencias.

Porque, ¿quién sabe más de los productos sino los que los consumen, prueban y recomiendan?