

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

La relación con el cliente va a definir cómo vamos a atraer, preservar e incrementar nuestra cartera de clientes. El vínculo con los clientes se fundamenta sobre un canal específico, así que previamente debemos ir rellenando los bloques de propuesta de valor, segmentos de clientes y canales.

Para lograr relaciones efectivas con los clientes, debemos conocer al detalle las especificaciones de los distintos segmentos de clientes y cómo se ven atraídos por nuestra propuesta de valor.

Como empresa, nuestra idea fundamental es cuidar, mantener y satisfacer a nuestros clientes, por lo cual debemos brindarles una atención antes, durante y después de que realicen la compra del producto.

La relación con el cliente debe ser:

- Cordial
- Profesional
- Intuitiva (en plataformas digitales)
- Cómoda para el cliente
- Acogedora
- Clara y sin complicaciones
- Gratuita
- Democrática
- Cercana

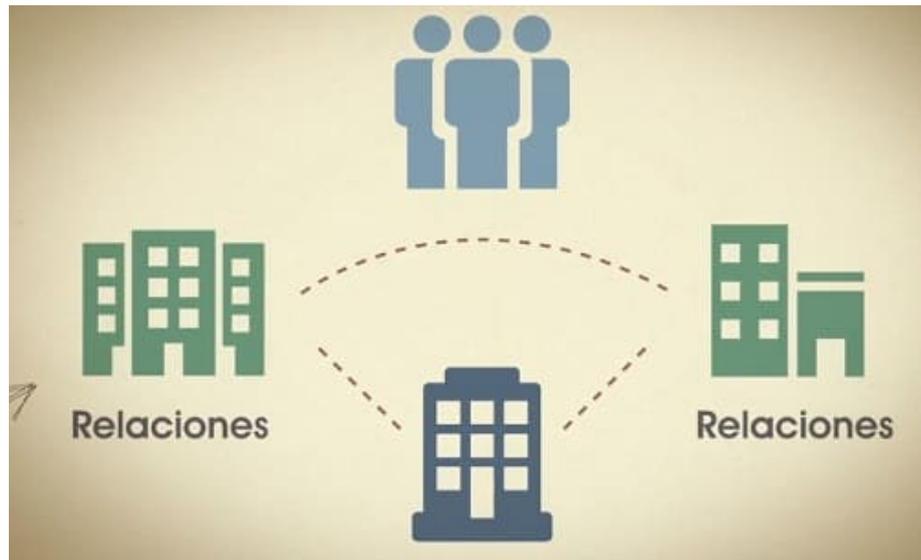
EMPRESA DE AURICULARES:

En las relaciones con nuestros clientes, se deberá:

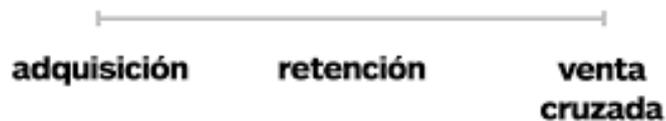
- Cautivar a los clientes con un diseño atractivo y publicidad
- Durante la venta, se ofrecerá un precio igual o menor a la competencia. Los clientes tendrán la opción de personalizar el smartphone con diferentes accesorios
- Después de la compra, ofrecerá un excelente soporte técnico, servicios de apps, música y libros electrónicos
- Publicar los nuevos lanzamientos en las redes sociales (facebook, twitter, instagram...)

Ciclos de la relación con el cliente

Los ciclos de la relación con los clientes se basará en tres fases:



- **Adquisición:** cómo ganaremos clientes para nuestro negocio
- **Retención:** cómo preservamos a nuestros clientes, incluyendo aquellos que generan mejores beneficios a nuestra empresa
- **Venta cruzada:** cómo mejorar nuestras ganancias con los actuales clientes.



Como empresa hemos decidido que ante un problema o cualquier inconveniente que se presente al acceder a nuestro producto a través de las redes sociales o página web, nuestros clientes podrán solucionar esta dificultad, ya que proporcionaremos medidas preventivas en el cual podrán solventar cualquier dificultad que dispongan, se lograrán solucionar a través de:

- **Atención al cliente:** será aquella persona que se encargará de proporcionar a los usuarios información y soporte con relación a los productos o servicios de la empresa. Además, es aquel/aquella que se encargará de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias de nuestros clientes mediante unos cuestionarios para valorar el producto o servicio, que nos permitirá mejorar en todos los aspectos..
- **Servicio técnico:** si nuestros clientes presentan problemas urgentes, nuestro servicio técnico les atenderá lo más rápidamente posible para solucionar al momento los incidentes que se tengan en nuestra página web.
- **Vía telefónica:** dispondremos de dispositivos móviles en nuestra empresa en el cual estarán a disposición de aquellas personas que tengan problemas, las personas encargadas en este puesto deberán disponer de una habilidad para la resolución eficiente ante cualquier problema de nuestros clientes, indicándoles los pasos necesarios que deben seguir, guiándoles...
- **Chat web:** este recurso nos ayudará solucionar problemas rápidamente y sin esperar emails o tener que llamar por teléfono, lo cual nos ayudará a retener a más clientes por un buen servicio.

También será fundamental, ya que podrá ayudar a varios clientes a la vez, una ventaja importante con respecto a la atención telefónica.