

6-RELACIÓN CON LOS CLIENTES

1.Asistente personal

Jorge Martinez se encargará de promocionar la tienda, mandando correos, publicidad, resolución de dudas a través de llamadas telefónicas u on-line.

June, Eukene, Ainara y Uxue son las representantes de la tienda física..

2.Asistencia personal exclusiva

Cada una de las personas trabajadoras en la tienda física proporcionará una atención exclusiva a cada cliente, ya sea mostrándole productos de su interés, que se ajuste a su nivel económico, haciéndole recomendaciones sobre productos que puedan favorecerle, que cumplan con sus características físicas, etc.

3.Autoservicio.

Las personas pueden comprar productos a través de la web online fácilmente eligiendo su talla, color..., seguir su pedido para saber el día de llegada sin la necesidad de acudir a una tienda física y tampoco que haya intervención alguna por parte de una de las representantes.

4.Servicios automatizados

En nuestra página web, habrá un chat automatizado (Chatbot) el cual responde dudas sencillas de los clientes o que proporcione soluciones, cómo a dónde llamar en ciertas situaciones, como ponerse en contacto con nosotros, a que tiendas físicas pueden acudir en ciertos escenarios, etc. De este modo podremos ahorrar tiempo y los clientes resolver sus dudas a tiempo real.

5.Comunidades.

Se crearán diferentes comunidades en diferentes redes sociales como instagram, facebook, twitter... en la cual habrá un administrador/coordinador que permita que se unan a través de una petición/solicitud (de este modo evitaremos que se unan personas indeseadas) los miembros que así lo deseen y podrán colgar sus dudas y ser respondidas por los demás miembros o por la empresa mismo.

6.Creación creativa

En alguna ocasión mandaremos alguno de nuestros productos de manera personalizada a personas con grandes influencias (personajes públicos en instagram, facebook, twitter...) en nuestro público, la sociedad o redes sociales para hacer una pequeña colaboración con ellos y que transmita a sus espectadores a través de publicaciones o videos la conformidad y calidad de nuestro producto, de este modo las personas tendrán mayor confianza en nuestro producto y podrá llegar a todos los públicos de manera más cercana y comfortable.