

En esta sección se tratará el tipo de relación que tendremos con los clientes a quienes asistamos en nuestro negocio. Debido a la estructura que va a tomar nuestro modelo de negocio, basado principalmente en la venta directa en nuestro local, pero también en la venta online. Ello lleva a que nuestra relación se fundamenta en dos columnas, la directa y personalizada y la automatizada vía web.

En relación al primer tipo, la directa, esta se dará, como ya hemos especificado, en la jornada habitual en el establecimiento. Si bien somos un establecimiento de “comida rápida” no queremos, ni mucho menos, descuidar este aspecto, pues es uno de los más importantes en relación a la impresión de profesionalidad del establecimiento. Por eso es que hemos pensado que debido a que nuestro producto es muy “modificable” vamos a dejar a nuestros clientes elegir entre variedad de ingredientes y bases que se pueden emplear, personalizando de este modo lo más posible el pedido.

Por otra parte, en lo que respecta al comercio online, como en ese caso no se trata con nosotros de forma directa tenemos la intención de estructurar la página web propia de la forma más sencilla e intuitiva posible, de modo que no sea problema ni motivo de frustración para el cliente el poder pedir lo que desee. El mantenimiento y buen funcionamiento de la web serán revisados con regularidad para que no ocurran pedidos que no llegan u otros imprevistos que puedan retrasar la pronta llegada del pedido. La puntualidad a este respecto también es crucial pues no hay forma más palmaria la falta de profesionalidad o experiencia que con sucesivos retrasos. Es por ello que en lo que a nuestra plantilla respecta se hará cuanto se pueda a fin de mantener un escrupuloso orden y puntualidad con los pedidos y entregas.

Finalmente decir que nos valdremos de recurrentes ofertas y promociones a fin de ir ganando cierta reputación. Sobre todo en días marcados se podrán ofertas. Otro aspecto interesante sería, una vez nos hayamos consolidado, crear un sistema de puntos y vales a fin de recompensar a aquellos clientes que usualmente vienen de forma más habitual. Estos vales servirán para canjear ya sean ofertas (2x1, etc.) como para directamente conseguir productos gratis, sean bebida, etc.