

RELACIONES CON LOS CLIENTES



Nuestro segmento de mercado está constituido por aquellos países que consideran necesario utilizar nuestro producto para conseguir un mundo más ecológico. El vínculo con los clientes se fundamenta sobre un canal específico, así que previamente hemos rellenado los bloques de propuesta de valor, segmentos de clientes y canales.

La relación con el cliente hace referencia a todas aquellas estrategias que nos permiten definir cómo vas a adquirir, retener y expandir nuestra base de clientes. Se fundamenta, entre otros, en la segmentación y personalización de tus mensajes y propuesta de valor a través de los diferentes canales donde tienes presencia.

Nos queremos basar en cómo los clientes depositan toda su confianza en nosotros, como John Whitney dijo, “La desconfianza duplica el coste de hacer negocios”.

Siempre que mantengamos a nuestros clientes en una postura firme y fiel a nuestro producto, esto será beneficioso para nosotros.

Para conseguir un feedback adecuado por parte de nuestros consumidores siempre buscamos ponernos en su lugar, atender sus necesidades y buscar su propio beneficio en cuanto al producto que ofrecemos respecta.

No sólo para responder a lo que realmente nos están pidiendo, sino para saber cómo hacerlo de la forma que mejor se adapte a esa persona. Y para eso es clave, hacer ejercicios diarios de escucha activa, algo que tenemos muy presente en nuestro proyecto.

