

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

Necesitas crear estrategias poderosas para cautivar y retener a los clientes. Debes comunicar la propuesta de valor de una forma atractiva y ofrecer una buena atención personalizada.

Necesitas tener claro el efecto que quieres generar en el mercado. Puede ser aportar un valor agregado al negocio, potenciar una nueva marca o añadir prestigio a una empresa.

Nuestra relación con los clientes es:

- Directa: mantienes un trato personal con el cliente, sea cara a cara o vía telefónica.
- Indirecta: en la comunicación a distancia se usan medios tecnológicos como la mensajería, los correos electrónicos o afines.
- Individualizada: es un servicio exclusivo y personalizado con el consumidor.
- Largo plazo: creas una relación íntima y estrecha con el cliente durante un largo plazo. Eso lo vemos en una relación por suscripción. Es un vínculo que el cliente no puede romper con facilidad ya que dejaría de obtener los beneficios del producto o servicio.
- Transaccional: son las relaciones ocasionales con los clientes, como ocurre en una compra específica en una tienda. El consumidor puede abandonar la relación en cualquier momento, debido a que no existe ninguna limitación que lo detenga.