



PUNTO 1. ASISTENCIA PERSONAL

PUNTO 2. ASISTENCIA PERSONAL DEDICADA

PUNTO 3. SERVICIO AUTOMATIZADO

PUNTO 4. REDES DE CONTACTO

PUNTO 5. COMUNIDAD

Aquí se describen las relaciones que la empresa mantiene con los diferentes segmentos del mercado, son relaciones que se mantienen de forma independiente entre unos segmentos y otros porque **cada grupo requiere un trato distinto según sus necesidades**.

Las relaciones que se establecen pueden basarse en la captación de clientes, fidelización de clientes o estimulación de ventas a través de:

- **ASISTENCIA PERSONAL**
- **ASISTENCIA PERSONAL DEDICADA**
- **SERVICIO AUTOMATIZADO**
- **REDES DE CONTACTO**
- **COMUNIDAD**

Para atraer a nuevos clientes utilizamos las **redes sociales** principalmente ya que nuestro público objetivo se centra en gente joven y el uso de redes sociales es actualmente el mayor punto de difusión que podemos usar para darnos a conocer. Suelen ser relaciones continuas y duraderas, y hay una interacción entre la empresa y los propios usuarios de las redes

La relación que vamos a tener con los clientes va a ser muy cercana a través de la **asistencia personal**, ya que la personalización de las guitarras es muy íntima por lo que necesitamos saber exactamente lo que quieren nuestros clientes. Para ello necesitamos conocerlos bien, les haremos preguntas sobre que lo deseen y por qué lo desean, nuestro principal fundamento es tener una relación cercana con ellos y entender qué quieren. Por lo tanto se les dará **asistencia personalizada dedicada** a todos aquellos clientes que busquen un buen diseño.

Para **retener y fidelizar a nuestros clientes**, tenemos una **pequeña comunidad en Discord**, que se trata de una aplicación de mensajería instantánea, en la cual estamos tanto los clientes como los trabajadores, en la que nos relacionamos entre nosotros, compartiendo nuestros gustos por la música, diseños que podemos encontrar, el día a día etc...

Está segmentado en dos canales, en el cual en uno estarían los padres y en el otro estarían los clientes ya que los temas que se hablan son diferentes.



Pero también tendríamos un servidor general en el cual estarían todos.

Para **retener a nuestros clientes** también conectamos con ellos a través de un canal en youtube donde ocasionalmente subimos **videos tutoriales** de como tocar la guitarra y bajo eléctricos, y en el cual se puede solucionar dudas acerca de las guitarras en el apartado de comentarios.

El **vínculo con los clientes a largo plazo** es fundamental ya que los músicos necesitan un luthier y tienda de confianza a la que volver siempre que necesiten ajustar y adquirir nuevos productos de calidad. Los músicos son clientes que requieren atención personalizada y que tienden a visitar los mismos lugares para el cuidado de sus instrumentos, la compra de nuevos, recibir consejos, resolver sus dudas y en general obtener el bienestar a través de la confianza y seguridad de un amigo.

A la hora de realizar la compra de un bajo o guitarra eléctrica, o de personalizar, o a la hora en la que les arreglemos el bajo o guitarra, les daremos diferentes **consejos** a los clientes sobre el cuidado y mantenimiento de los instrumentos, para evitar que puedan dañarse de nuevo o que sufran algún daño.

Atraeremos a nuevos clientes gracias a redes sociales que se encuentran a disposición de todos y por el boca a boca que dentro de la comunidad musical es muy importante, las **recomendaciones** entre músicos de confianza siempre atraen a las personas y las hace estar seguras de que ese producto o servicio es de calidad. Hay gran desconocimiento general por parte de los novicios y una mano amiga que recomiende un producto o servicio influye mucho a la hora de elegir qué guitarra, bajo, pedal o incluso cables van a escoger.

Preservar a los clientes es una parte muy importante, ganar su confianza con buenos servicios, tratos personales, creando tranquilidad y una relación cercana para que siempre que lo necesiten no duden en acudir a nosotros. Esto se consigue ofreciendo siempre el mejor servicio posible, un trato cercano (de tú a tú).

Además, se dan beneficios si se hacen cambios periódicos de cuerdas, varias customizaciones, si acuden a nuestras clases, etc. Es decir, damos ventajas a aquellos clientes que son constantes y están afianzados a nosotros.

PUNTO 3. SERVICIO AUTOMATIZADO

El servicio automatizado que ofrecemos es a través de nuestra página web.

Como empresa, nos tenemos que dar a conocer a través de diversas opciones y una de ellas, es afianzar vínculos a través de nuestra web.

A partir de nuestra página web, ofreceremos al cliente distintas opciones para convencerles de nuestro servicio.



Una de nuestras opciones es la venta de guitarras y bajos eléctricos, lo que nos diferencia es que puedan elegir diferentes **estilos personalizados de estos a través de modelos 3D de la guitarra (relación individualizada)** y que puedan ver todos los modelos que disponemos en nuestra tienda pudiendo ver todos los detalles girando la imagen 3D.

Dentro del modelado de la imagen, también podrán ver las distintas formas que disponemos de guitarras y bajos eléctricos, en el caso de que no dispongamos de un modelo en concreto, el cliente podrá contactarnos a través de nuestra página web, detallando nos lo que quieren, y por lo tanto, tendremos una imagen más clara y visual de lo que quieran, además, también podrán adjuntar imágenes del modelo que quieran, y según nuestras capacidades, podremos conseguir lo que el cliente desee o, en el caso negativo, se le avisará de que no podemos conseguir lo que desea y se le dará diferentes opciones en el caso de que quiera seguir efectuando la compra.

Además, tenemos un filtro de precio con el que los clientes podrán ver el amplio rango de precios según lo que necesiten. Para esto, hay varias categorías, entre ellas, guitarras personalizadas, o guitarras sin personalizar, y según el tipo de cuerda el precio variará, el cliente podrá ver el cambio de precio según las características que elija.

Además, también habrá filtros de orden de precios de menor a mayor y viceversa, para que los clientes puedan comprobar y diferenciar los distintos rangos de precios que disponemos en nuestra tienda.

Contacto: N° teléfono, Redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook...) YouTube.

Servicio de previsualización y diseño de guitarras y bajos eléctricos pudiendo elegir forma, color, potenciómetros, cuerdas, pastillas, clavijas, clavijeros, golpeador y mástil.

Información sobre las clases que supone una segunda vía de negocio, además de traducirse en ingresos extra. Además de dar a conocer nuestra colaboración con Auxilia, que da una buena imagen de cara a nuestros clientes y nos hace tener mejor relación con nuestro público, que ya no nos verá como una simple empresa, sino que nos verá como un negocio que se preocupa por la sociedad, y por la integración de personas con discapacidad.

PUNTO 4 REDES DE CONTACTO

Nuestras redes de contacto profesionales, se centran en una relación directa con los padres de los hijos que estén impartiendo nuestras clases. Nos comunicamos con ellos a través de concertar pequeñas reuniones para comunicar el progreso.

Las redes que utilizamos en este caso son: ZOOM, Whatsapp y e-mail.

En concreto ZOOM lo utilizaremos para las videollamadas, ya que es una aplicación muy fácil de usar, dónde las reuniones se pueden concertar a través de un enlace, y se pueden programar para una hora determinada. Pudiendo adaptarse a los horarios de cada padre.

Y permitiendo que la reunión sea “cara a cara” para que el contacto no sea tan frío.



Diversity music

Música para todos

RELACIONES CON EL CLIENTE

Otra aplicación que usaremos para comunicarnos con los padres, sería Whatsapp, esto es así debido a que está muy extendida, permite el envío de fotos, vídeos y mensajes. No se usaría para videollamadas porque la calidad no es lo bastante buena en comparación con ZOOM.

Por último, tendremos Email por si algún padre en cuestión no pudiera usar Whatsapp o ZOOM, esta aplicación incluye el envío de fotos, mensajes de texto, y videos, aunque con una limitación bastante grande en cuanto a estos últimos.

Redes de contacto dirigidas a la línea de negocio de personalización y venta de bajos y guitarras eléctricas.

Captar relaciones a largo plazo: El público objetivo al que nos dirigimos con la personalización y diseño de guitarras y bajos eléctricos va dirigido a personas jóvenes. El recurso que mejor funciona actualmente, son las RRSS, y en las que nos enfocamos para publicitarnos son Twitter e Instagram. Dirigido a un público más adulto, pero que también puede ser un potencial cliente utilizamos Facebook. Estas redes sociales son muy útiles y eficaces, ya que al dirigirnos a gente joven, la mayor captación es a través de las redes sociales ya nombradas, y gracias a nuestra estrategia de marketing en redes sociales podremos llegar a un gran segmento.

La relación que tendremos con ellos podrá crearse a través de redes sociales, ya que además de fotografías de nuestros instrumentos también nos apoyamos a través de mensajes que ayuden a la comunicación directa con el cliente, por ejemplo, preguntas directas sobre qué ideas tienen sobre diseños, incluso, sorprender creando el diseño que ellos desean y pudiendo ofrecerlo.

Además, esta línea de negocio es esencial para nuestro futuro como empresa, ya que establecer una buena relación con los clientes, asegura su futuro con nosotros, por lo tanto, mantener contacto dándoles un buen servicio y asegurándonos de que el cliente quede satisfecho con el servicio que le ofrecemos, ya que cada vez que nos traiga su guitarra o bajo para que podamos solucionar el problema que tenga o cambiar su diseño le haremos una revisión a la semana para asegurarnos de que la pintura siga bien o los ajustes que se le hagan a la guitarra funcionen.