

Canales de distribución directos e indirectos

- **Canal de comunicación**
- **Canales de venta**

- **¿Cómo vais atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?**

- **Relación con nuestros clientes:**

Queremos que nuestro cliente tenga una relación de confianza con nosotros, es decir, queremos que el cliente cuando venga a nuestro establecimiento se encuentre cómodo y confiado de que va a encontrar un producto que le guste y satisfaga sus necesidades. El trato que tenemos con nuestros clientes es cordial, no estamos encima del cliente porque sabemos que puede llegar agobiado, ya que bastantes de nuestros clientes son gente joven que antes de venir al establecimiento echado un vistazo a la web y ya viene con una idea clara de lo que busca y quiere adquirir.

- **Tipo de relaciones que tenemos con nuestros clientes:**

- **Asistencia personal**

A pesar de que principalmente la mayoría de nuestros clientes buscan un servicio automatizado también tenemos la opción de la asistencia personal, es decir si nuestros clientes tienen algún tipo de duda, quieren alguna talla, necesitan asistencia o algún consejo nosotros personalmente les ayudamos en sus problemas. También contamos con la opción de personalización de tu prenda, y en este servicio que ofrecemos somos nosotros personalmente los que realizamos dicha personalización.

- **Autoservicio:**

Nuestros clientes, al acudir a nuestra tienda, tendrán a disposición una alta gama de artículos y serán ellos mismos los que puedan escoger y probar sus prendas favoritas. Además contamos con personal especializado en nuestra zona de ventas para poder orientar al cliente. También contamos con una web donde el cliente encontrará todos los productos que comercializamos y añadirlo a su cesta para, posteriormente, finalizar la compra.

- **Servicio post-venta:**

Nuestro servicio post-venta les da ciertos servicios a nuestros clientes una vez ya han comprado un producto en nuestra tienda.

Para nuestros clientes fidelizados y que han adquirido algún producto, enviaremos encuestas para valorar el servicio

- **Garantía:**

Todos nuestros productos tienen una garantía mínima de 1 mes pudiendo llegar a los 3 meses en algunos casos concretos.

- **Fidelización:**

Nuestra empresa cuenta con una estrategia de fidelización que se centra en conceder descuentos una vez ya has comprado algún producto para una futura compra , los usuarios que estén registrados en nuestra página web gozarán de sorteos todas las semanas y descuentos personalizados.

A través de nuestra web también pedimos que el cliente evalúe el producto que acaba de comprar con una pequeña encuesta y una pequeña valoración escrita.

Contamos también con la “snicker card” esto es una tarjeta que vamos sellando y cuando un cliente haya comprado 5 snickers en nuestra tienda puede elegir una camiseta de nuestra marca totalmente gratis.

Durante la época de navidad para conseguir fidelizar a más clientes hacemos sorteos de una cesta de navidad entre los clientes que compran durante el mes de diciembre, de esta forma incrementamos las ventas y es un método de acercar al cliente hacia nuestro establecimiento y que conozcan otros productos.

- **Devoluciones:**

Al adquirir un producto, tanto en tienda física como en la web, si el cliente no se encuentra agusto con la prenda o si tiene algún defecto de fábrica, presentando el recibo de la compra podrá optar, en un plazo de 21 días, a que, devolviendo la prenda adquirida, le devolvamos el importe exacto de la compra o una tarjeta canjeable únicamente en nuestra tienda, también con el importe exacto.

- **Captación de clientes:**

Nuestra empresa cuenta con una estrategia de captación de clientes que combina varias maneras de hacer llegar nuestro nombre a una clientela desconocida.

En primer lugar utilizamos la publicidad directa repartiendo de manera masiva folletos de nuestra corporación entre los cuales algunos de ellos cuentan con descuentos exclusivos para el local .

Por otra parte mediante la publicidad digital y aprovechando las genuinas herramientas de marketing que ofrecen las diferentes redes sociales que permiten

una difusión desmedida de información a un coste reducido comparado con otras estrategias como la colocación de un anuncio televisivo.