

RELACIONES CON LOS CLIENTES - LIDEA

Como hemos mencionado anteriormente en la **segmentación de mercado**, los usuarios a los que nos dirigimos son 3 tipos: adolescentes, padres y madres y personas de la tercera edad.

Nuestra **idea, 3Dclo**, atraerá a los usuarios debido a que tenemos algo que nos diferencia de las demás empresas/tiendas online y que soluciona muchos problemas que encuentra habitualmente la gente al entrar en este tipo de aplicaciones de ropa: la **elección de tallas**. Con esto tratamos de decir que en muchas ocasiones no compramos ropa online para no arriesgarnos a fallar en el tamaño o en cómo nos sentaría. En la aplicación de nuestra empresa esto se soluciona, como se explica en la **proposición de valor**.

Nuestra relación con estos usuarios será un **servicio automatizado**, lo que significa que la empresa no mantiene relaciones directas con el usuario pero le proporciona toda la información y acceso necesarios para que puedan hacer las compras que necesiten. Además, según sus compras y sus gustos, se les sugerirá más ropa o accesorios relacionados con esta, teniendo en cuenta los gustos de cada persona y lo que suele comprar.

Por otro lado, en el caso de que nuestros usuarios necesiten cualquier tipo de aclaración, tengan alguna queja o necesiten ayuda para utilizar la aplicación, llamando al número de la empresa podrán tener una **asistencia personal dedicada**, ya que uno de nuestros trabajadores le brindará la información que necesiten además de escuchar sus quejas para intentar solucionarlas.

A la hora de dirigirnos a las marcas de ropa con las que colaboraremos y ponernos en contacto con estos, se les enviará un correo electrónico o se les llamará explicando nuestro proyecto y pidiéndoles cierta información contenida en los siguientes pasos:

1. **Seguimiento** a sus productos lanzados al mercado. Nos basaremos en su nivel de popularidad, en las compras efectuadas vía online y física, en sus necesidades, etc. Estos datos los obtendremos en la respuesta del correo o llamada efectuados.

2. **Analizar** si se ajustan a nuestro proyecto observando el tipo de prendas (si son prendas que contienen una elaboración exigente, si son prendas más básicas), en el período medio con el que se lanza nueva mercancía, en el resto de necesidades... etc.
3. Por último, nos quedará la **aprobación** de nuestros socios y, en el caso de que acepten, se solicitarán reuniones en las que podremos discutir y aprobar las diferentes propuestas de manera que podamos comenzar la **planificación**.

