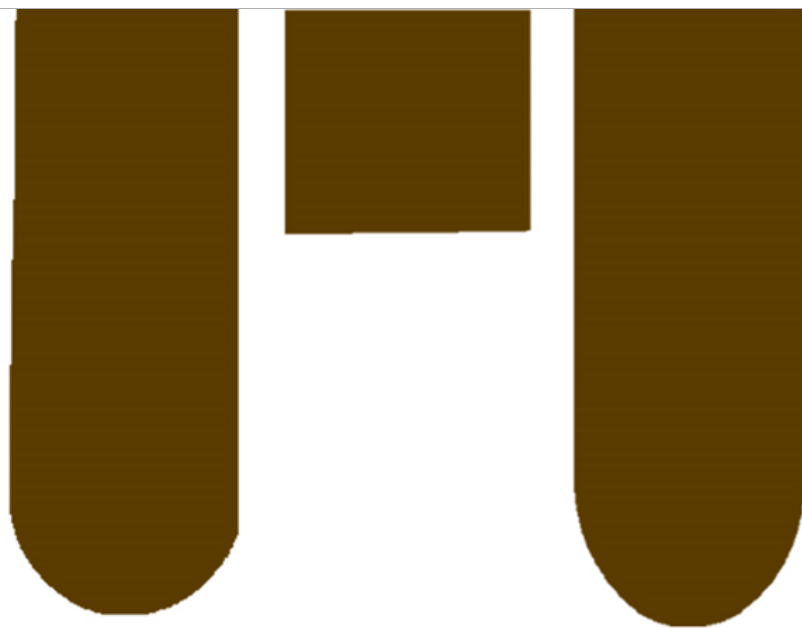




Proyecto StartInnova



Helpets

CARMEN GARCÍA, MARIA DE LA CRUZ Y HÉCTOR RODRÍGUEZ
IES CONDESA EYLO ALFONSO

Relaciones con los clientes

Nuestra empresa va a comercializar el producto a través de tiendas físicas propias (boutiques), tiendas distribuidoras especializadas y a través de nuestra página web.

Para captar clientes llevaremos a cabo campañas de publicidad, promociones de bienvenida, además de una potente campaña de distribución, estando presente en Kiwoko, Tiendanimal y Decathlon (sección de caza).



Para fidelizar y mantener a los clientes realizaremos acciones de promoción (como puede ser comprando 2 collares el segundo sale a mitad de precio) y tarjetas de fidelización en la cual, por cada compra, acumularán puntos y así podrán obtener descuentos y regalos.

Las relaciones con nuestros clientes

Asistencia personal dedicada

Se realizará tanto en tiendas propias como en las tiendas distribuidoras especializadas; ya que la atención a los clientes será de forma individual y el personal estará especializado en el producto pudiendo dar un servicio personalizado al cliente. Permite al cliente tener un trato personalizado acerca del producto.

Servicio automatizado

Se realizará a través de la página web de la empresa, en la cual los clientes podrán comprar mediante un mecanismo intuitivo y sencillo. Permite al cliente poder hacer sus pedidos de una forma sencilla y sin tener que desplazarse hasta las tiendas.

Servicios de Postventa

Dispondremos de un servicio de atención al cliente para cualquier cosa que necesite, desde servicios de cambios y devoluciones (postventa), realizar alguna consulta acerca de las características técnicas y prestaciones del producto, consultar precios y promociones, etc.

Cabe destacar que Las devoluciones son gratuitas y devolvemos el dinero, no hacemos vales de descuento ni cualquier otra opción. En caso de que el producto sea defectuoso, también lo devolvemos sin poner ninguna pega ni ningún problema y enviamos otro nuevo en la mayor brevedad posible, lógicamente nosotros correremos con los gastos de envío correspondientes.

Presencia online

También dispondremos de una cuenta en las distintas redes sociales para que los clientes puedan compartir opiniones, valoraciones del producto, consultas, etc... Esto nos ayudará en el futuro a introducir innovaciones en el producto y a mantener una relación cliente-empresa satisfactoria para ambas partes.



Fidelización

Todos estos servicios que ofrecemos son para que las personas que compren en nuestras tiendas, ya sea en tiendas físicas como página web, sientan que la empresa les va a ayudar y aconsejar en cualquier asunto que necesiten, y lo principal, sentir que su perro va a estar siempre seguro.

Nuestra idea no es perder ningún cliente ya que para eso hemos desarrollado buenas acciones de captación y fidelización, pero, en caso de perder clientes, que esperamos que no sea así, hemos pensado varias acciones y alianzas de recuperación.