

La publicidad

¿Qué medios de publicidad crees que son los adecuados para tu empresa? A través de la página web, internet, también a través de redes sociales etc...

Folleto y tarjeta de visita MICEA

Merchandising

Vendes en tienda o local

Local adjunto con la peluquería

Promoción de ventas

¿Puedes realizar promociones de corta duración como muestras, regalos, participación de sorteos, etc? Realizamos pack ahorro, champú + mascarilla

Fidelización

¿Qué piensas hacer para conservar a tus clientes? Descuentos, tarjetas clientes, eventos especiales solo para clientes

Relaciones públicas

¿Puedes patrocinar alguna actividad que genere buena imagen para tu empresa?

Si, puede funcionar para el buen funcionamiento de la empresa

Venta directa

¿Quién va a vender en tu empresa? Las profesionales que trabajamos en el salón de belleza ya que consideramos que otra persona no tiene la misma capacidad que nosotras las profesionales a la hora de vender los productos

Canal directo

¿Eres fabricante y vendes directamente a los clientes? No

¿Vendes a través de internet, pagina web ..? si, también a tienda física

Canal indirecto

¿Vendes tus productos a mayoristas o minoristas? Vendemos los productos a minoristas

¿Eres un minorista que vende al cliente? Si

Nuevas formas de distribución

¿Has pensado en abrir una franquicia? No, a lo mejor mas adelante

¿O vender, además, mediante comercio electrónico o por venta

telefónica? Electrónica

Organización de la atención al cliente

¿Qué personas son las que se van a encargar de atender a los clientes en caso de que lo requieran? Las peluqueras

¿En qué horario? 10:00h- 14:00h y 17:00h-20:30h

¿Habrá teléfono específico de atención al cliente? Si, el teléfono es:

920919293

¿Cómo quedan registradas las llamadas o correos de clientes? En el teléfono en el buzón de voz.

¿La página web dispone de una pestaña de atención al cliente para recibir sus reclamaciones y sugerencias? Si, lo habrá

Gestión de reclamaciones y sugerencias

¿Cómo se van a gestionar las reclamaciones? Los clientes irán a recepción a pedir la hoja de reclamaciones y lo recogerá la recepcionista o la jefa

¿Cómo se contesta al cliente? Con respeto y educación

¿Cómo se registran las sugerencias? En el buzón de sugerencias y la leerá la jefa

Servicio post-venta y garantía

¿Cómo se organizan las devoluciones? Siempre y cuando no estén abiertas, por un vale

Encuestas de satisfacción

¿Qué deberá de incluir en la encuesta de satisfacción del cliente?

Puntuación del 1-10 y si está descontento con nuestro producto/servicio

¿Quién lo elabora? La jefa ¿A qué clientes se les debe enviar? A todos

¿La página web dispone de alguna encuesta voluntaria? Si

Orientación hacia el cliente

¿Cómo se transmite la fisiología de orientación hacia el cliente al equipo

de trabajo de la empresa? ¿Quién se encarga de transmitirla? Se transmite con educación y respeto, nos encargamos de transmitirla las profesionales