

## 6) Relaciones con los clientes

### RELACIÓN CON EL CLIENTE

En lo que se refiere a la relación con nuestros clientes, debemos empezar con el diseño de un buen local que lo pediremos a una empresa de diseño para que sea acogedora una visita de degustación a nuestro establecimiento.

Al tener un porcentaje de ventas por Internet, debemos de mantener una página web que funcione siempre para que nuestros clientes estén satisfechos. Para ello, pediremos ayuda a la empresa de informática SERCAMAN por ser pionera en seguridad informática, que nos ayudará a gestionar nuestra página para que en caso de fallo, ellos se encarguen de solventar el problema.

Además, como queremos valorar tanto la fidelidad de nuestros clientes como incentivar a los clientes iniciales, hemos creado un sistema de puntos mediante el cual al conseguir un determinado número, les dará derecho a la adquisición de nuevos insectos.

<b>Razón de recompensa</b>	<b>Número de puntos</b>
100 primeros clientes en comprar	10 puntos
Bono por compras superiores a 50 €	20 puntos
Bono por fidelidad (+2 años)	50 puntos

Interpretación: cuando se acumulen 100 puntos dará derecho a la adquisición de un producto que no supere los 30 euros.

### INTEGRACIÓN DEL CLIENTE

El método que ha pensado la empresa para que los clientes se integren en nuestro modelo de negocio y quieran formar parte de esta innovadora forma de alimentación, es el de ofrecer una prueba gratis por cliente de tres insectos de nuestro catálogo para que puedan degustar una pequeña parte de nuestra variedad y comenzar a introducirse en el mundo de los insectos. Todo cliente tendrá derecho a esto la primera vez que acuda a la tienda física, y en el caso de venta online ofreceremos el mismo servicio para los clientes que se registren por primera vez en nuestra tienda web.

En el caso de que el cliente ya haya comprado varias veces en nuestra tienda se le ofrecerá la posibilidad de inscribirse en nuestra asociación de clientes fieles, en la que disfrutará de numerosos descuentos que se promocionarán de manera mensual en sus compras futuras.

Esta inscripción será totalmente gratuita y la única condición es que el cliente haya hecho por lo menos 4 compras en un mes. Es un requisito muy asequible, teniendo en cuenta además las grandes ventajas que supone la inscripción a esta asociación.

Además consideramos que los clientes son la base de cualquier tipo de empresa por lo que valoramos la posibilidad de crear un blog adjuntado a nuestra página web donde todos los clientes que hayan adquirido alguno de los productos de nuestro catálogo puedan compartir sus experiencias en un apartado de reseñas y valoraciones donde puedan interactuar con el resto de la comunidad e incluso sirviendo de asesoramiento para todas aquellas personas que se sienten curiosas o dubitativas sobre la posibilidad de implementar los insectos en su dieta.

De esta manera además nosotros como empresa podremos obtener un feedback sincero sobre nuestros productos conociendo cuales son los que más están gustando a nuestra comunidad, o posibles sugerencias a la hora de implantar algún producto a nuestra gama en base a las peticiones de nuestra clientela y por el contrario también tendríamos una información muy útil sobre aquellos alimentos que debemos retirar o modificar.

Esta práctica será con el tiempo más eficaz al tener más clientes que puedan opinar sobre las líneas de productos ofrecidos.

También, cabe destacar que además de la relación que tendremos presencial con ellos, tenemos pensado en un futuro, tener una relación más automatizada, vendiendo los productos en máquinas expendedoras en la calle. Para ello, venderemos los productos como uno más en las diferentes máquinas expendedoras de Vending. Nuestra idea es que pasen a ser un producto más y que, por tanto, lleven un envase con la información de nuestra empresa para darnos a conocer.

Además, queremos participar en ferias y eventos que nos haga tener contacto con nuevos clientes y darnos a conocer, exponiendo nuestros productos y folletos informativos de los beneficios de abrirse a probar este tipo de alimentos.

Para incentivar esto daremos dinero a algunas empresas como las que tienen el "saltamontes" de atracción de feria.

