

Para que se pueda poner en marcha la idea de contratar los servicios relacionados con nuestra empresa, los clientes deberán realizar las siguientes fases:

En un principio, los clientes interesados en contratar nuestros servicios dispondrán de un teléfono de atención al cliente con un horario laboral de 9:00 a 13:30h y de 16:30 a 20:00h. Si los clientes llegaran a llamar a una hora distinta a las programadas, tendrán a su disposición un buzón de voz con contestador automático, y dejar un mensaje grabado en el mismo para solicitar cualquier tipo de información acerca de la contratación de los servicios. Si estos quisieran reservar una cita no tendrían más opción que llamar al teléfono de atención al cliente o ingresar sus datos personales para una posterior comunicación en la página web, se trataría simplemente de una cuestión de organización en nuestra compañía. Esto nos facilitará de manera rápida hacernos una ligera idea de los servicios que buscan contratar.



En segundo lugar, los clientes acudirían a un espacio de coworking que se conoce como un lugar donde realizan sus actividades cotidianas otras empresas, pero que son ajenas a la nuestra. Tendríamos pensado adquirir un local independiente más adelante, con ciertas peculiaridades como un salón de espera con ciertos autoservicios como máquinas expendedoras. En el local de coworking, serían atendidos personalmente por el asistente con el que hablaron por teléfono. De esta manera podríamos organizar todo al detalle.

Seguidamente, el asistente les informaría de las fechas previstas en las que se iban a celebrar bodas pero que desafortunadamente, se cancelaron. Como es lógico, tampoco habría muchas alternativas en cuanto a la fecha a elegir, pero sí que podría darse el caso en el que más de una boda estuviera prevista para ofrecérsela a otro cliente en fechas similares. De esta manera podríamos organizar todo al detalle.

Una vez que los clientes estuvieran decididos a pactar con nuestra empresa, elaboraríamos un plan estructurado de todos los agentes que harían falta en su caso. Esto se hace porque no todas las personas van a querer obtener los mismos servicios, por ejemplo, hay quien preferirá organizar una despedida de soltero por su cuenta y no con nosotros, o contar ya con la realización de otras actividades como el pedido de la ropa nupcial.

Más tarde los relacionaríamos a todos los agentes que están involucrados en el proceso. Por ejemplo, los negocios asociados al catering, para decidir qué comida se preparará para la celebración o la tienda de ropa nupcial que les ayudaría a elegir la vestimenta a su gusto. Toda la parte detallada anteriormente solamente correspondería a las personas que deciden adquirir la boda para casarse.

En cuanto a las personas que anulan la boda, mantendrían contacto con otra persona de una empresa diferente, la misma que nos proporciona la información de la cancelación y con la que mantendremos relaciones regulares.

En el caso de las despedidas de soltero, podría ser el cliente o un amigo suyo quien contactara con la empresa mediante la página web, manteniendo una comunicación por este medio a través de mensajes, o bien podría contratar este servicio acudiendo a nuestro espacio de trabajo. En este caso, se les asesorará en persona y propondremos diferentes opciones de despedida ya establecidas con la empresa que pone en práctica estas propuestas. Por ello, se podrían sugerir algunas propuestas de nuestra parte mostrándole al cliente imágenes y videos de manera breve que correspondieran a eventos pasados...

Para dar un aspecto más atractivo a la empresa a la hora de que el cliente decida por sí contratar nuestros servicios o no, tendremos un descuento del 5% en la despedida de soltero y soltera si la pareja conoce ya a alguien que nos ha recomendado, o mejor dicho, que haya contratado nuestro servicio. Así, habrá clientes que se den cuenta de la ventaja que les generaría contar con Switch Your Wedding.