



# RELACIONES CON LOS CLIENTES



• ¿Cómo vais atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?



## Recuerda que:

- Es esencial definir con claridad el tipo de relación que deseamos que nuestra empresa establezca con nuestros clientes.
- El tipo de relación puede ser de tipo personal y cara a cara o automatizada, sirviéndonos de aplicaciones web o contestadores automáticos. Existen varios tipos de relaciones con el cliente:
  - Asistencia personal
  - Asistencia personal dedicada
  - Autoservicio
  - Servicios automatizado
  - Comunidades
  - y Co-creación
- Las relaciones con los clientes, en muchas ocasiones dan ideas de servicio relacionadas con el producto, lo que genera fuentes de ingresos (por ejemplo, tarifas planas continuadas, servicios postventa, etc.)



## No olvidéis que el comité evaluador valorará:

- Detallar qué acciones llevaréis a cabo para que el cliente se mantenga ligado a vuestra propuesta.
- Describir cómo pretendéis integrar al cliente en vuestro modelo de negocio (por ejemplo, creando suscripciones, asociaciones, etc.).



## Caso práctico, IOIKAN:

Optaron por combinar un servicio automatizado a través de la web para que los clientes puedan realizar sus pedidos sin necesidad de acudir a una tienda física junto a un servicio personalizado de atención para resolver las dudas de los clientes.

