

6. RELACIONES CON EL CLIENTE

Con respecto a las relaciones con el cliente nos vamos a dirigir tanto a los aficionados del mundo del ciclismo como a los menos expertos. En el primer grupo podemos diferenciar distintos tipos de ciclistas:

- **El ciclista urbano** utiliza la bicicleta como medio de transporte principal, normalmente para trayectos de distintas distancias, y suelen ser rutas que van de la casa al trabajo o al colegio.
- **El ciclista recreativo** realiza este deporte por salud sin fijarse metas deportivas solo con el objetivo de mantener un estilo de vida más saludable.
- **El ciclista aficionado** tiene metas un poco más específicas, normalmente este tipo de cliente se preocupa por entrenar, mejorar sus tiempos y tener un mejor desarrollo sobre la bicicleta.

Ahora que ya conocemos los tipos de ciclistas y el propósito que tiene cada uno podemos elegir de qué manera vamos a llegar a cada uno de ellos.

6.1 Página web

Nuestro principal contacto con el cliente será a través de la página web. La página web es un elemento clave de la estrategia de comunicación. Se explicará en dicha web de forma detallada las características de nuestros servicios, la forma de acceder a ellos, un plano donde poder ver la situación de nuestra tienda, su grado de ocupación y si hay bicicletas disponibles. Contará con un apartado para hacer llegar las quejas y sugerencias y también tendrá un apartado donde los anunciantes podrán conocer las tarifas y tener un presupuesto online. Podrán también registrarse con su correo electrónico para que le lleguen promociones y ofertas de nuestros servicios y tener acceso a ellos de forma más directa.

A los clientes previamente registrados se les hará un seguimiento y se les enviará un descuento de 15% en las semanas que tengan una actividad menos habitual. Estas



promociones serán estudiadas previamente para que produzcan un aumento de clientes para CYCLEÓN.

Una vez pasado los primeros meses que ya habrá una clientela habitual establecida, a los nuevos clientes se les ofrecerá un descuento de un 20% en su primer alquiler.

También podrán contratar nuestros servicios en nuestra tienda ya que en nuestro local además de proporcionar bicicletas también los clientes pueden ver todos los precios y reservar nuestros servicios.

6.2 Prensa y radio

Para poder obtener el mayor rendimiento posible queremos llegar a todos los públicos durante los primeros meses nos publicitaremos en los periódicos y en las radios locales informando de nuestros servicios. El objetivo de publicitarnos en estos medios es para captar a las personas que visitan estos medios ya que estas personas suelen ser gente de un nivel sociocultural medio-alto.

Diario de León

RADIO LEÓN SER

6.3 Redes sociales

Las redes sociales nos brindan grandes posibilidades para acercarnos a nuestros posibles clientes. Por ello, se creará un perfil de Facebook, Twitter e Instagram para llegar a todas las franjas de edad y poder acercar nuestras ofertas, promociones y servicios. Estar presente en estas redes sociales nos servirán para poder interactuar con los usuarios, así como conocer las necesidades de estos.

