



RELACIONES CON EL CLIENTE

Para tener una buena relación con el cliente es importante ser un buen comunicador, para ello diferenciaremos las relaciones con los clientes en función de la segmentación de mercado (si es joven, si es mayor, si está más enfocado a la caza o más enfocado al ámbito militar, por ejemplo). Iremos más allá de pensar en el trato personal, pensando también en la vía informática que es a veces igual o más importante. Por ello, en nuestros equipos informáticos vamos a disponer de una base de datos en la que crearemos un perfil a cada cliente donde registraremos sus datos y las compras que vaya realizando para así llevar una relación más individual con cada cliente.

Las acciones que llevaremos a cabo serán las siguientes:

- ✓ Mantener informado al cliente de todas las novedades o seguimiento de su pedido a través de mails, sms o llamadas.
- ✓ Hacerles encuestas tras consumir el producto.
- ✓ Realizaremos eventos para atraer clientes y dar a conocer nuestros productos.
- ✓ Acudir a las redes sociales, periódicos locales y la radio para dar a conocer nuestra tienda.
- ✓ Asistencia a ferias.
- ✓ Promociones u ofertas.

Es importante tener en cuenta que necesitaremos contar con un presupuesto para publicidad mensual que nos permite ir aumentando el número de clientes y por tanto las ventas para que nuestra empresa pueda ir creciendo y consolidarse.

La presencia en redes sociales, como Facebook o Instagram, es una buena herramienta que utilizaremos para comunicarnos con nuestros clientes y nos permite también recabar información sobre su grado de satisfacción. Tienen la ventaja de ser gratuitas, por ellos intentaremos aprovecharlas al máximo.

Para aquellas personas que no utilicen redes sociales, podremos hacer una vez al mes jornada de puertas abiertas en la que podrán asistir todo tipo de clientes donde les enseñaremos todos nuestros productos y explicaremos la versatilidad de cada uno de ellos.

