



6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Los clientes son sumamente importantes para la sostenibilidad de una empresa, pues son estos los que adquirirán los productos y los servicios. El establecer y cultivar una buena relación con los clientes permite a la empresa sobresalir de entre la competencia, además de que ayuda con el crecimiento y mejoramiento.

CCAED posee una relación con el cliente de asistencia personal. Esto es, la interacción entre el cliente y un dependiente que lo ayude en el proceso de ventas. Normalmente es en un punto de venta o a través de centros de atención al cliente. En este caso, hemos optado por disponer de un servicio de **asistencia telefónica**, un canal de comunicación no presencial, en donde pueden brindar diferentes servicios que den respuesta a las solicitudes de los consumidores. Para ello dispondremos de un **número de empresa** y una **aplicación** por donde los clientes puedan solicitar por adelantado la compra o los productos que deseen. De esta manera, se logra potenciar el negocio y llegar a un público más amplio. Mediante la aplicación, enviaremos a los clientes un **correo electrónico** detallando el menú del día. Es fácil, rápido y conveniente para ellos. Además, la **página web**, personaliza la experiencia, potencia la estrategia de marketing y se adquiere mayor visibilidad. Tienes la opción de incluir la carta online donde se puedan ver los diferentes platos y productos. Y por supuesto, las Estadísticas de la app. Es fundamental tener datos que avalen el desarrollo del negocio es clave para llevar a cabo la empresa.

El conseguir nuevos clientes es algo necesario para la empresa pero hoy en día también puede ser algo muy difícil de conseguir ya que la mayoría de las personas cuando son clientes de alguna tienda o empresa, prefieren quedarse y consumir en esa compañía y esperar a que mejore sus estándares y sus productos antes que mirar a la competencia. Por eso, mediante diferentes medios debemos conseguir convencer a un nuevo cliente de que puede confiar en tu producto. Para ello, hemos utilizado las **redes sociales**, ya que tenemos cuentas tanto de **Facebook** como de **Instagram** pero a la hora de interactuar con los nuevos clientes usamos mayormente nuestra cuenta de **TikTok** "*ccaed.oficial*" Usamos la cuenta para publicar videos llamativos en relación con quienes somos, qué producto vendemos y cómo localizarnos. Además, mediante los comentarios de **TikTok** resolvemos las dudas de las personas.

Aparte de las redes sociales que hoy en día es una fuente de información muy importante, otra forma de llegar a los nuevos clientes es mediante las recomendaciones y opiniones de los demás. Por eso creemos que es necesario la calidad de nuestros productos para que los clientes queden satisfechos y puedan recomendarnos y darnos a conocer a otra gente.



Pese a que conseguir nuevos clientes es una parte fundamental de cualquier tipo de negocio, retener los que ya tienes es incluso más necesario. La única manera de poder garantizar que nuestros clientes van a volver a consumir nuestros productos es hacer bien nuestro trabajo. De esta manera, una vez que nuestros clientes consuman nuestro producto se sentirán muy satisfechos y desearán volver, sintiendo una necesidad imperiosa de volver a comer la exquisita comida casera que ofrece *CCAED*.

Gran parte de realizar bien nuestro trabajo es la forma en la que nos relacionamos con nuestros clientes, que cuando vengan a nuestro local se sientan como en casa, con una sensación de cercanía y fidelidad. Nuestro mayor objetivo es que cuando nuestros clientes consuman nuestros productos sientan que están hechos para ellos con amor y cariño, que al irse, sientan que nuestro local podría llegar a ser su segunda casa y que de esta manera ellos quieran volver y del mismo modo que quieran recomendarles a sus conocidos nuestro local. Nuestro objetivo es transmitirles a nuestros clientes una **sensación de estar ayudando** a señores mayores, ya puede ser haciéndoles compañía a los que vienen a nuestro local a trabajar o bien haciéndoles saber que el dinero que se gastan en la comida va directamente a una organización contra el Alzheimer. De esta manera, nuestros clientes, además de poder disfrutar de una exquisita comida casera y sentirse como en casa, podrán sentir que están ayudando a las personas mayores.

Aumentar las ventas es algo fundamental para qué nuestra empresa logre poder mantenerse sin encontrar casi ningún problema y todo vaya según la planificación que hemos creado. Uno de los métodos que hemos planteado como medio de multiplicar las ventas que queremos obtener es el de incitar a los clientes a comprar más alimentos gracias a una serie de **bonos** que obtienes según vas comprando en la tienda. El premio de recolectar una serie de bonos sería una **comida gratuita**, la cual el cliente puede seleccionar bajo una serie de condiciones. La recompensa se conseguirá tras recolectar una cantidad de bonos proporcional a la comida comprada. Estos bonos se podrán obtener a través de **comprar comidas** en nuestra tienda.

Página web: <https://sites.google.com/view/ccaed/inicio>

