

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

La relación con los clientes es otro aspecto trascendental y que no podemos pasar por alto a la hora de constituir nuestra empresa. Cuando los negocios muestran interés en entender profundamente a sus clientes, consiguen la capacidad de llevar a cabo acciones acorde con sus necesidades, lo que mantiene al consumidor satisfecho. Además, la relación con los clientes es decisiva para garantizar los beneficios de la empresa, y asegurar que el negocio tendrá un futuro estable.

Es muy importante llevar un análisis continuo de nuestra relación con los clientes, con el fin de comprobar que sea la más adecuada para nuestro negocio. Esto ayuda a estimular la imagen de nuestra empresa y proteger nuestra reputación con el paso del tiempo.

Podemos clasificar nuestra relación con los clientes de diversas formas:

- El tipo de relación que tenemos con nuestros clientes la consideramos tanto directa como indirecta. Mediante la relación indirecta los consumidores pueden conseguir nuestros productos gracias a los intermediarios, en este caso nuestros intermediarios son: Ikea, El Corte Inglés y Leroymerlin. Por otro lado, nuestra relación también es directa ya que los clientes pueden contactar con nosotros para conseguir los productos, ya sea vía telefónica, presencial o por nuestra página web.
- En cuanto a la duración de la relación con los clientes, tenemos con estos una relación transaccional, es decir, tenemos tratos ocasionales con los clientes cada vez que estos nos compran, pero ellos pueden abandonar la relación en el momento que deseen.

Para diferenciarnos de la competencia nuestra propuesta de relación con los clientes tiene las siguientes características:

- Cautivamos a los clientes mediante un diseño atractivo, cómodo y útil, además de utilizar publicidad para ello.
- Los clientes tienen la oportunidad de seleccionar el producto que mejor se ajuste a sus necesidades, es decir, si prefieren que la alcachofa sea más grande o más pequeña, que tenga altavoz o no lo tenga...
- Después de la compra, ofrecemos un servicio de instalación del producto y si es necesario de reparación. Además, hacemos entregas a domicilio.
- Publicamos información sobre nuestra empresa tanto en nuestra página web como en nuestras redes sociales.
- Ofrecemos tanto una relación directa como indirecta con el consumidor, es decir, tenemos un trato estrecho con ellos en el punto de venta y una relación a distancia vía internet.

Alcabón Empresa De Alc... +

Añadir foto de portada



Alcabón Empresa De Alcachofas
Contacto: 608822371
Correo electrónico: Alcabonempr@gmail.com

Añadir a histor... Editar perfil ...

Un aspecto muy importante para mejorar nuestro trato con los clientes es el desarrollo de las redes sociales, puesto que estas son

el futuro de la comunicación. Como ya hemos mencionado antes, disponemos de la red social Facebook en la que nos llamamos Alcabón Empresa De Alcachofas. Elegimos esta red social porque es la más utilizada por todas las edades y de esta manera, podemos abarcar clientes tanto jóvenes como más mayores. Sin embargo, otras redes sociales solo cuentan con ciertos grupos de edad.

Para destacar en el mercado, queremos llevar a cabo una serie de actividades que garanticen la fidelidad de nuestros clientes y que queden más satisfechos que lo que estarían con los servicios que ofrecen otros negocios.

- **Anticiparse a los problemas.** Para conseguir una relación leal y duradera con los consumidores, desde Alcabón nos interesa saber la opinión de los clientes en todo momento para poder mejorar nuestros servicios y solucionar posibles problemas. Por ello, hacemos encuestas de satisfacción a nuestros clientes una semana después de haber hecho la compra para saber su opinión sobre el producto, si cumple con sus expectativas y si está contento con el servicio de envío, instalación u otros. Esto nos confiere una gran ventaja sobre otras empresas que no tienden a estar tan interesados en el grado de satisfacción de los clientes.
- **Trabajar los fallos del personal.** Debemos aprender de nuestros errores, y es por eso que analizamos los fallos que cometen los trabajadores y cómo los han solucionado, y si es necesario implantamos una nueva estrategia con la que trabajemos mejor. Es muy importante encontrar los fallos cuanto antes, puesto que estos nos impiden ser eficientes.
- **Comunicación constante.** Uno de los aspectos más importantes de una buena relación es tener una comunicación frecuente, a través de correos electrónicos que les informen de las novedades, publicaciones en las redes sociales o llamadas telefónicas que solventen sus dudas. No obstante, es importante que no bombardeemos a los clientes con anuncios, puesto que eso creará un efecto contrario hacia nuestro producto.
- **Un buen servicio de atención al cliente.** El servicio de atención al cliente es una herramienta muy importante para mantener un buen vínculo con los consumidores. Este servicio lo utilizan los clientes que tienen dudas, quejas u otros problemas relacionados con nuestro producto o servicio. Por lo tanto, es necesario contar con un servicio al cliente eficiente, del que los consumidores resulten satisfechos. Para ello, es necesario que un responsable analice los casos y tome medidas correctivas. Esta es la mejor manera de conocer a los clientes y ajustar nuestros productos a sus necesidades. Nos comprometemos a tener un servicio Call Center disponible durante diez horas al día, de 8:00-13:00 por la mañana, y de 15:00-20:00 de la tarde. Además de, un correo electrónico por el que nos pueden contactar (Alcabonempr@gmail.com).

- **Creación de comunidades.** Gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías, hemos visto la oportunidad de crear distintas comunidades a través de portales tecnológicos que integren a grupos de personas con intereses similares. De esta manera, los usuarios y miembros de nuestra empresa pueden compartir conocimientos.