

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

No es ningún misterio que las relaciones con los clientes son esenciales en cualquier empresa. Es por eso que para nosotros servirá como guía a tener en cuenta, tanto para la toma de decisiones como para los métodos de actuación a llevar a cabo. Por ello, hemos diseñado un plan para tratar a los clientes de la mejor forma posible y conseguir el mayor número de ellos, siempre basándonos en una relación de respeto, crecimiento y cercanía. Para conseguir esto necesitamos conocer al detalle nuestra segmentación del mercado y nuestros canales de comunicación. Otro punto importante a tener en cuenta es el efecto que queremos generar en el mercado.



Nosotros hemos segmentado el mercado en 4 grupos; los estudiantes, los consumidores entre 20 y 30 años, los consumidores entre 30 y 60 años y las empresas de construcción para el Estado, sobre todo de construcción de parques infantiles. Por lo tanto dependiendo del segmento vamos a utilizar una estrategia u otra y mantendremos una relación más directa, indirecta, individualizada, automatizada, colectiva... dependiendo del segmento y de las necesidades que se quieran satisfacer.

Por último, los efectos que se quieren lograr en el mercado son: generar conciencia social, ayudar a la causa del cambio climático y ayudar a gente desfavorecida, entre otros. Esto se logrará a través de las acciones publicitarias o publicaciones por medio de las redes sociales, además de por el trato personal.