

## **RELACIÓN CON EL CLIENTE**

### **Tipos de relación con el cliente:**

1. **Relación directa:** Mantienes un trato personal con el cliente, sea cara a cara o vía telefónica..
2. **Relación indirecta:** En la comunicación a distancia se usan medios tecnológicos como la mensajería, los correos electrónicos o afines

Nuestra relación con el cliente puede ser bilateral dado que vamos a utilizar las dos vías, aunque la principal será la **relación directa**.

3. **Individualizada:** es un servicio exclusivo y personalizado con el consumidor.
4. **Automatizada:** intenta imitar la relación directa con el cliente mediante un mecanismo automatizado. Generalmente se utilizan medios informáticos
5. **Colectiva:** ofrece atención a un grupo de consumidores o una comunidad, mediante charlas, talleres o seminarios.
6. **Startup relación con clientes**
7. **Autoservicio:** la propuesta de valor está creada para que los clientes se sirvan a sí mismos.
  - **Mediante terceros:** la propuesta de valor se ofrece mediante servicios externos del negocio y otras empresas. Un ejemplo serían los asistentes de ventas para un curso de idiomas.
  - **Co-creación:** los clientes participan de forma activa y creativa en la propuesta de valor.

### **Vínculos con el cliente:**

- **Largo Plazo:** Creas una relación íntima y estrecha con el cliente durante un largo plazo. Eso lo vemos en una relación por suscripción. **Es un vínculo que el cliente no puede romper con facilidad** ya que dejaría de obtener los beneficios del producto o servicio.
- **Transaccional:** Son las relaciones ocasionales con los clientes, como ocurre en una compra específica en una tienda. El consumidor puede abandonar la relación en cualquier momento, debido a que no existe ninguna limitación que lo detenga

### **Ciclos de Relación con el cliente:**

- **Adquisición:** *cómo ganarás clientes para tu negocio.*
- **Retención:** *cómo preservarás a tus clientes, incluyendo aquellos que generan mejores beneficios a tu empresa*
- **Venta cruzada:** *cómo mejorarás tus ganancias con tus actuales clientes.*