



RELACIONES CON LOS CLIENTES

Nuestro proyecto de zapatillas ajustables tiene dos tipos de cliente que se dan simultáneamente en la empresa:

La asistencia personal, consiste en que los clientes pueden comunicarse con un representante de la marca, es decir, un dependiente en la tienda física que puede ayudar y aconsejar en cuanto a la selección de zapatillas. O bien después de haber realizado la compra, ya que, dispondremos de un número de teléfono que estará indicado tanto en la página web como en nuestra cuenta de instagram(atencion al cliente post-venta)

También dispondremos de una co-creación, que consiste en que la empresa invita a los clientes a crear valor junto a nuestra empresa. Esto se llevará a cabo gracias a un apartado que pondremos en nuestra web online para que los clientes puedan escribir su opinión acerca de su compra de zapatillas, preguntar alguna duda que les surja y mandar sugerencias para mejorar o crear nuevos productos. Lo que escriban quedará registrado permanentemente en la web y será público, es decir, la información que pongan lo podrán ver los demás clientes que entren en la web y así los demás también podrán saber las opiniones de los que han comprado en nuestra tienda y además las preguntas de las dudas y las respuestas que daremos lo antes posible.

Por otro lado, la relación que tendremos con nuestros clientes se desarrollará con tres motivaciones diferentes y son: conseguir nuevos clientes, retener a los clientes existentes y aumentar las ventas.

Conseguir nuevos clientes lo llevaremos a cabo gracias a la publicidad que nos harán los influencers por instagram, ya que contactaremos con ellos para llegar a acuerdos con ellos.

También, contactando con guarderías y ofreciéndoles el producto para que lo prueben con los niños en presencia de los padres.

Se retendrán a los clientes ya existentes porque crearemos varios modelos de zapatillas para las diferentes edades y enviaremos publicidad e información a los padres de forma continuada. También, otra forma de retenerlos será realizando promociones y descuentos a los clientes habituales.