

## ÍNDICE:

1. **CAPTACIÓN DE LOS CLIENTES .**
2. **RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.**



Tenemos diferentes formas de contactar con nuestros clientes o posibles clientes con el objetivo de captar y fidelizarlos.

Nosotros contamos tanto con asistencia personal como con asistencia automatizada.

La captación de clientes a través de servicios automatizados: En Food Life presentamos varios tipos de redes sociales, como por ejemplo Instagram, Tik tok y también contamos con un gmail y además una página web, los cuales utilizaremos para captar a todos los posibles clientes mediante anuncios, ofertas, descuentos, etc...

Podrán acceder a nuestra página web fácilmente e informarse de nuestros planes y productos. Además de esto, contamos con un apartado de servicio al cliente, el cual nos dedicamos a atender cualquier imprevisto o duda que les puedan surgir a nuestros clientes en todo momento. Hemos creado un apartado de Foro en el cual nuestros clientes pueden publicar fotos y videos con hashtags y dando su opinión sobre nuestro servicio y producto.

Enviamos mails a nuestros clientes con nuevas ofertas, descuentos o promociones en momentos específicos. Enviando nuestras últimas novedades sobre Food Life.

Después de conseguir esto mantenemos retenerlos y fidelizarlos con la asistencia personal.

**Con el objetivo de mantener y fidelizar a los clientes, la base de nuestro negocio se centra en:**

### **1. Calidad en el servicio**

En este punto hacemos referencia a la forma en la que nuestra empresa se relaciona con nuestros clientes y en nuestro establecimiento de comidas para llevar abarca las actividades de **recibir al cliente de una manera cálida** para que se sientan cómodos, la **presentación del menú que sea atractiva** y bien redactada con toda la información de nuestras comidas y la **respuesta ante posibles problemas o reclamaciones** con nuestro servicio de atención al cliente que está dispuesto a escuchar, resolver las dudas y reclamaciones del cliente para seguir mejorando cada día.

### **2. Calidad en los alimentos**

La calidad de nuestros menús es el valor más importante de nuestro modelo de negocio. Apostamos por productos de KM 0, utilizando siempre unos productos frescos, de temporada, es decir, productos de proximidad. Ofrecemos menús variados y equilibrados ya que nos adaptamos a todos los gustos ya sean menús mediterráneos, orientales, pokes... También nos adaptamos a cada cliente ya sea vegano, celíacos y dietas variadas. Y todo esto con una relación calidad-precio razonable.

### **3. Sostenibilidad en los envases**

Uno de los temas más importantes de hoy en día es la sostenibilidad por ello en nuestra empresa concienciada con el medio ambiente utilizamos envases reciclados, reutilizables y reutilizados con el fin de reducir al máximo la contaminación y para que la gente con nosotros se concencie de los problemas con el medioambiente

### **4. PERSONAL AMIGABLE Y CORTÉS**

Lo más importante para nosotros es que nuestra apariencia y la del local sea: limpia, ordenada, de buena presentación y con una muy buena actitud.