

## Relaciones con los clientes



La empresa Tapperfecto ofrece un trato cercano con sus clientes, clientes potenciales y en general con todo aquel que quiera información sobre los servicios que ofrece la empresa.

Respecto a los canales de comunicación que usa la compañía para mantener el contacto entre empresa y consumidor, caben destacar los siguientes:

- Redes sociales (Facebook, Instagram)
- Gmail
- Vía telefónica
- De forma directa o personal

### - **Redes sociales**

Tapperfecto cuenta con una cuenta en cada red sociales, ambos perfiles se denominan “Tapperfecto”. El principal uso se basa en generar contenido para mantener informados y actualizados a los visitantes de nuestro perfil y/o a los clientes. El contenido de las cuentas tratan temas tales como: nuevos platos, nuevos menús, ofertas, sorteos... Esta información se recopila y se publican en formato video, historias, publicaciones..

Ejemplos de publicaciones:



El objetivo principal de las redes sociales es informar y mantener actualizados a los usuarios, como ya se ha mencionado. Aunque, debido a las facilidades que ofrecen estas plataformas, también se están utilizando para resolver alguna duda sencilla de forma puntual, mediante el chat. Pero si por el contrario el cliente desea una atención más completa, cuenta con dos opciones:

**Dejarnos sus datos personales para contactar con él o le indicamos nuestro número de teléfono de atención al cliente y el gmail, también a través de la herramienta de chat.**

#### - Gmail

Esta plataforma también es una red social, pero no la hemos puesto en el anterior apartado ya que la función y el uso que se le da a esta red es más formal, debido a que esta red es utilizada mayoritariamente como departamento de atención al cliente de la empresa: resolviendo y solucionado reclamaciones.

Otro uso de esta red es el **envío de nuestros menús semanales a nuestros clientes** (cada semana ofrecemos menús diferentes), así como ofreciéndoles alguna oferta, por ejemplo un cupón. (**Newsletter**).

Esta vía de comunicación es muy utilizada por aquellos clientes que manejan con facilidad las nuevas tecnologías. Pero aunque se consigue tener una comunicación con el cliente de forma personal no es directa.

#### - **Vía telefónica**

Es el más utilizado para comunicarnos con nuestros clientes ya que la gran mayoría prefieren tener un contacto directo con un trabajador de la empresa. Este es un medio muy efectivo ya que genera **mayor confianza**, lo que permite resolver más número de reclamaciones.

En la gran mayoría de resoluciones de reclamaciones se ofrece a los clientes una compensación de nuestros servicios, de esta forma conseguimos volver a **ganarnos su confianza** y que vuelvan a consumir nuestros productos.

#### -**Cara a cara**

Este **trato** es de **trabajador a cliente**, en nuestra tienda física. Todos nuestros trabajadores deben de estar al corriente de nuestros menús, platos, precios, o cualquier novedad ya que debe de saber resolver cualquier duda respecto a la empresa. Además de que obviamente deben de **atender de una forma educada y amable** a todos los compradores. En Tapperfecto tenemos claro que nuestros trabajadores son el reflejo de la empresa.