

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Para cuidar, mantener y satisfacer a nuestros clientes vamos a poner en marcha las siguientes estrategias:

Sabemos que la experiencia de compra es clave para la consecución de nuevos clientes y fidelización de los que ya lo son.

En nuestra **tienda física** vamos a lograr que la experiencia del cliente sea única, proporcionándole una atención personalizada y directa, vamos a resolver todas sus dudas y les vamos a proporcionar toda la información solicitada sobre nuestros productos.

Periódicamente vamos a sacar productos nuevos con **ofertas especiales** para despertar la curiosidad de nuestros clientes. Van a ser productos atractivos, una oportunidad de compra que no van a poder desaprovechar.

Vamos a contar con una **tarjeta de fidelidad**, por cada compra realizada ponemos un sello en la tarjeta y cuando se completen 8 sellos, regalamos uno de nuestros productos a elección del cliente.

Vamos a comenzar con una **promoción de apertura** que nos va a permitir llegar más rápido a un mayor número de clientes, combinando tres de nuestros productos, regalamos el tercero.

En las **redes sociales** vamos a estar presentes en:

- Instagram

Vamos a aprovechar el poder visual de esta red para atraer al público usando diferentes contenidos, vamos a subir fotos editadas, carruseles de imágenes, stories para crear contenido dinámico y videos en directo para mostrar nuestra marca de una forma más cercana y confiable. También vamos a interactuar con nuestros seguidores publicando fotos compartidas, dando like, comentando sus fotos, y respondiendo a sus comentarios y preguntas.

Además vamos a realizar sorteos de packs de seis de nuestros productos, entre la foto más creativa publicada por nuestros seguidores con una de nuestras elaboraciones.

- Facebook

Es una de las plataformas sociales más utilizadas por particulares y profesionales. Cuando los usuarios busquen nuestra empresa en Google, el perfil de Facebook es una de las primeras opciones que van a encontrar.

Vamos a publicar imágenes y videos, no sólo para vender nuestros productos, sino que también vamos a vender el estilo de vida asociado a nuestra marca.

Vamos a realizar sorteos entre las personas que den “me gusta” y dejen un comentario terminando la frase propuesta de manera más creativa, por ejemplo: *“Mi sitio secreto para disfrutar un LaTarta es...”* o *“Nunca compartiría un LaTarta con...”*

También a través de esta red vamos a realizar encuestas para conocer la opinión de nuestros seguidores, para hacerles partícipes de nuestra actividad y para crear expectativas sobre el lanzamiento de nuevos productos. Vamos a usar los resultados como fuente de información relevante en la toma de decisiones.

- **TikTok**

Es la red social de más rápido y mayor crecimiento en el mundo y la preferida por lo más jóvenes. Es una enorme oportunidad para interactuar con potenciales consumidores generando contenido propio que va a permitir a los usuarios conocer nuestra empresa.

Este contenido va a ser original, divertido e informal, vamos a crear videos de nuestro día a día en los que nos vamos a mostrar auténticos, vamos a compartir nuestros momentos divertidos, fracasos en el obrador, bromas, etc.

También vamos a generar nuestros propios desafíos relacionados con los valores de la empresa, vamos a compartir un video llamativo y original invitando a nuestros usuarios a que creen el suyo, premiando el más creativo.

Este va a ser nuestro primer desafío: bajo el hashtag *#envasesLaTarta* mostraremos un video reutilizando uno de nuestros envases y vamos a invitar a nuestros seguidores a que graben sus videos, la idea más original va a recibir un lote de nuestros productos.

Nuestra **página web** va a contener todos los datos que nuestros clientes necesitan saber sobre nosotros: quiénes somos, a qué nos dedicamos, qué vendemos, dónde estamos, cuáles son nuestros valores y redes sociales. Es nuestra carta de presentación.

Sobre todo vamos a proporcionar información sobre nuestros productos, procedencia de las materias primas, ingredientes y valores nutricionales. Lo vamos a hacer a través de videos donde vamos a mostrar nuestras instalaciones y procesos de elaboración.

También a través de la página web se van a poder realizar pedidos online para su posterior recogida en tienda.

Vamos a acudir a **ferias**, vamos a ofrecer a los compradores la oportunidad de ver y sentir la calidad de nuestros productos, programando elaboraciones del producto en directo y su posterior degustación. Vamos a conocer posibles socios clave que nos ayuden a hacer crecer nuestro negocio con colaboraciones y vamos a dar visibilidad a nuestra marca gracias a los medios de comunicación que cubren estas ferias.

Todas estas estrategias para relacionarnos con nuestros clientes son una excelente manera de difundir nuestros mensajes pero también son una excelente manera de escuchar lo que tienen que decir los clientes. A través de la **cocreación** vamos a adaptar nuestros servicios y productos a las necesidades del cliente, ellos van a colaborar en las innovaciones de la empresa y en los nuevos productos.