

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

Las relaciones con el cliente son vitales para nuestra empresa, nuestra idea es ofrecer un servicio excepcional desde el primer contacto. Responder preguntas, resolver dudas y proporcionar información detallada sobre los productos y políticas de la tienda ayuda a generar confianza y que el cliente se decida por nuestros productos.

Las relaciones con nuestros clientes las vamos a establecer de la siguiente manera:

- **PÁGINA WEB:** La página web servirá como el principal punto de encuentro con nuestros clientes. En ella daremos información sobre quienes somos, las características de nuestros productos, nuestras condiciones de venta, políticas de devoluciones y en el que nuestros clientes podrán encontrar distintos métodos de contacto, para establecer relaciones directas con nuestros clientes:
- **Teléfono de contacto**
- **Chat directo por ejemplo a través de WhatsApp**
- **Dirección de correo electrónico.**
- En la página web también tendremos un apartado de **preguntas frecuentes y asociado a cada producto** los comentarios de nuestros clientes
- **REDES SOCIALES:** Utilizaremos plataformas como Instagram, Twitter, Facebook para mostrar imágenes atractivas de nuestras mochilas, compartir características, enseñarles a utilizar la app de diseño de la placa de luces LED, responder a preguntas de los posibles compradores, compartir experiencias de clientes por ejemplo subiendo videos a cambio de los cuales recibirán un descuento para su próxima compra, también las utilizaremos para compartir promociones, sorteos, novedades, etc.
- En estas redes sociales, **propondremos rutas para hacer en la ciudad y rutas de senderismo** y premiaremos y publicaremos las rutas que nos propongan nuestros clientes.
- **En TikTok**, por ejemplo, responderemos a los comentarios de nuestros posibles compradores con videos, estableciendo de esta manera relaciones con ellos, y haciendo que la gente que los vea por primera vez tenga una sensación de cercanía con nuestra marca, también colgaremos historias por ejemplo preparando los pedidos de nuestros clientes y poniendo a prueba nuestro producto
- **SEGUIMIENTO POSTVENTA:** encuestas tras la compra para recibir los comentarios de los clientes, tanto positivos como negativos, y utilizar esa información para mejorar productos y servicios para mantener relaciones sólidas a largo plazo.
- **COLABORACIONES:** Nos asociamos con bloggers, influencers, expertos en productos de moda, viajes y tiempo libre, para que prueben nuestro producto y lo recomienden a su audiencia
- **EVENTOS Y FERIAS:** Participaremos en eventos locales o ferias relacionadas con la moda, viajes y tecnología de manera directa. Nos permite interactuar con nuestros clientes y recoger sus sugerencias.

