

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Continuaremos con las relaciones con los clientes. Esta es una pieza del Modelo Canvas extremadamente esencial ya que los clientes van a ser los que se encarguen de hacer funcionar nuestro negocio y van a formar gran parte de los objetivos que queremos llegar a conseguir con nuestra empresa. Por ello, en nuestro negocio "RE-NUEVA", este tema nos lo tomamos muy en cuenta ya que queremos conseguir una buena relación con los clientes par aportarles confianza y seguridad de nuestra empresa. Las relaciones con los clientes conllevan desde el primer momento en el que el cliente elabora la adquisición del producto, bien de manera online o física, hasta la postventa del producto, es decir, una vez el producto es denominado como entregado al comprador. El objetivo es realizar una experiencia positiva y duradera a los clientes donde se sientan satisfechos y cómodos.



Existen dos tipos de relaciones con los clientes bien de tipo personal o automatizado. En nuestra empresa tenemos los dos tipos de relaciones ya que intentamos buscar la comodidad absoluta de los clientes. De esta manera, pueden escoger que tipo de relación tener con la empresa para así satisfacer sus necesidades según sus gustos.



En las relaciones personales es claro que como bien dice su nombre son relaciones cara a cara, donde el cliente interactúa directamente con el personal de la empresa gracias a las tiendas físicas que poseemos. Gracias a esto, pueden recibir asistencia personalizada y diferentes servicios físicos que nos ayudan a la empresa a entender las necesidades que posee cada cliente.

Por otro lado, tenemos la relación automatizada. Con esto nos referimos específicamente a nuestra web, donde con la ayuda de distintas herramientas los clientes pueden resolver sus dudas. Nuestra web posee un chat asistente virtual que proporciona a los clientes un espacio donde hablar con una BOT (robot, inteligencia artificial), creado y configurado por nosotros para hacerlo único a la empresa, que permite que le hagan preguntas para que los clientes obtengan respuestas instantáneas a consultas comunes.



Nos vemos en la necesidad de involucrarnos de gran manera en esta pieza del modelo para proporcionarles a los clientes una experiencia exitosa. La relación con los clientes es algo esencial en un negocio y en el nuestro lo hemos querido hacer gracias a la asistencia personal, los servicios automatizados, y la asistencia personal dedicada.

