

RELACIONES CON LOS CLIENTES

ÍNDICE	
	<ol style="list-style-type: none"> 1.Captación de clientes 2.Retención de clientes 3.Fidelización de clientes

TIPO DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

En DiversiToys utilizaremos nuestra tienda online para mantener una relación automatizada con el cliente. Pero como en DiversiToys tenemos dos tipos de clientes, los familiares de niños con algún tipo de diversidad funcional y los colegios que tengan una suscripción con nosotros para que les suministremos juguetes. Con los familiares de los niños mantenemos una relación basada en los servicios automatizados, pero con un poco de asesoramiento, pues en nuestra tienda online y página web se puede encontrar todo lo que necesites para alquilar nuestros juguetes, pero, en caso de necesitarla, ofrecemos un poco de ayuda a los padres para elegir el juguete idóneo para sus hijos. En cambio, con los colegios que tengan una suscripción mantenemos una relación de asistencia personal dedicada, pues cada uno de ellos tienen necesidades distintas.

CAPTACIÓN DE CLIENTES

En DiversiToys nos aprovechamos de nuestra presencia en Instagram, TikTok y Facebook para captar la atención de cuantos clientes podamos. Esto lo conseguimos publicando novedades, ofertas e información variada con regularidad. A parte de las redes sociales, desde nuestra página web oficial también se puede encontrar este tipo de información, además de cosas sobre los socios clave. De este modo conseguiremos que nuestros clientes sepan cosas de cómo funcionamos en DiversiToys, serán los primeros en enterarse de las novedades más recientes si nos siguen en nuestras redes sociales y tal vez se puedan sentir identificados en alguno de nuestros miembros clave o les podamos servir de inspiración para abrir la empresa de sus sueños.

RETENCIÓN DE CLIENTES

Para mantener a nuestros clientes, nuestra actividad clave es mantenerles informados no solo mediante redes sociales. Al hacer la primera compra nos empezaremos a mantener en contacto regularmente con cada cliente a través de E-mail, y de este modo conocerán todas las novedades.

FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Pero todavía queda el paso más importante para explicar, la fidelización del cliente. ¿Como conseguimos que nuestros clientes, al quedar satisfechos con el alquiler, hagan saber a las personas de su alrededor sobre nuestra empresa y así conseguir nuevos clientes?

Esto lo conseguiremos haciendo descuentos al alquilar cierto número de veces en DiversiToys y regalando cupones de descuento al llevar cierto tiempo siguiéndonos en nuestras redes sociales. También nos haremos servir de nuestros valores para que nuestros clientes no tan solo sepan más de nosotros y se pueda sentir una empresa más personal, también para captar a la gente que siga estos mismos valores y nos siga por más tiempo, o para que nuestros clientes puedan aprender de estos valores.