

Relaciones con los clientes:

Para el éxito de nuestra empresa es esencial fomentar un servicio de atención a los clientes para permitirles comunicarse con los representantes de la empresa a través, por ejemplo, de tiendas físicas. Centros de llamadas, correo electrónico, etc. También puede ser beneficioso para la empresa poner en marcha comunidades de usuario para que compartan experiencias en cuanto al uso de nuestro producto, de esta manera pueden animarse mutuamente a consumirlo. Un medio eficaz para esto podrían ser las redes sociales.

Nos hemos planteado las siguientes preguntas:

1

¿Cómo podemos captar nuevos clientes?

2

¿Cómo podemos fidelizar los que ya tenemos?

3

¿Es posible aumentar el promedio de beneficios por cliente?



1

¿Cómo captar nuevos clientes?

Si bien nuestra empresa se basa en la idea de iluminar al caminante en distintas situaciones en las que se encuentre, no podemos olvidar que nuestro camino empezó en un grado de diseño de calzado, nuestra pasión es la moda así que una forma básica para captar la atención de nuevos clientes, sin duda, sería a través del diseño.



2

¿Cómo fidelizar los clientes que ya tenemos?

En un principio será práctico para la empresa enfocarse en un sector en concreto de la clientela para asentar las bases del proyecto y con el tiempo podemos empezar a cambiar los diseños de manera que se hagan atractivos para distintos grupos sociales.

Una vez nuestros clientes hayan comprado nuestro producto, será una buena estrategia centrarnos en ellos, porque ya hemos logrado lo más difícil, que es ganarnos su confianza. Para esto será necesario conocer las necesidades e intereses de nuestros clientes en cada momento.



3

¿Cómo aumentar el promedio de beneficios por cliente?

Algunas maneras en las que podemos intentar vender más a nuestros clientes son, por ejemplo:

- Ofrecer un producto relacionado, algo más que pueda interesarle y vaya a mejorar su experiencia.
- Ofrecer una versión más actual o mejorada del producto, teniendo en cuenta los gustos del cliente.
- Aumentar los ingresos con un paquete de servicios. Ofrecer más de un producto en uno, con un solo precio final que transmita al cliente la idea de “buen precio” en lugar de precios separados para productos por separado. Por ejemplo, podemos vender los recambios de las luces incluidas en la compra de los zapatos en lugar de por separado.