

1. Atraer Nuevos Clientes

Lo primero que queremos es que los clientes se sientan bienvenidos, entendidos y apoyados desde el primer momento. No se trata solo de vender, sino de hacer que confíen en nosotros cuando más lo necesitan.

¿Cómo atraer nuevos clientes de una manera genuina?

- **Publicidad cercana y emocional:** En lugar de anuncios fríos, queremos conectar emocionalmente. Publicaremos historias auténticas de personas que han pasado por situaciones similares y cómo nuestras pelucas les ayudaron a recuperar su confianza. Queremos que las personas que vean estos anuncios se sientan identificadas y sientan que estamos aquí para apoyarlas.
- **Blog y contenido valioso:** Crearemos contenido en nuestro blog no solo sobre pelucas, sino sobre el viaje emocional que muchas personas atraviesan cuando están en tratamiento. Artículos como "Cómo cuidar de ti misma durante el tratamiento" o "Encontrando tu estilo personal durante el cáncer" pueden ser útiles y reconfortantes. Queremos que este contenido sea un espacio donde nuestros clientes encuentren apoyo y respuestas.
- **Promociones con un toque de humanidad:** Ofreceremos descuentos o pequeños obsequios, pero de una manera que muestre que realmente nos importa. Por ejemplo, un pequeño mensaje personalizado con cada pedido o una tarjeta escrita a mano para darles ánimo. Queremos que sientan que están siendo tratados con cariño, no solo como clientes, sino como personas valiosas.

2. Mantener la Relación con los Clientes

Una vez que alguien decide confiar en nosotros y compra una peluca, el reto es seguir acompañándolos en su camino. Queremos que nuestros clientes sientan que no solo compran un producto, sino que se están llevando un pedacito de apoyo emocional con ellos.

¿Cómo mantener esa relación tan especial?

- **Atención personalizada y cercana:** Imagina que uno de nuestros clientes tiene dudas sobre cómo cuidar su peluca o cómo adaptarse al cambio. Queremos que puedan escribirnos o llamarnos y recibir una respuesta cálida y empática. A través de un chat en vivo o una videollamada, nuestros expertos estarán ahí para guiarlos, no solo sobre el producto, sino también sobre cómo adaptarse a esta nueva etapa.
- **Seguimiento y acompañamiento:** No nos olvidamos de nuestros clientes después de la compra. Unos días después, les enviaremos un mensaje para asegurarnos de que están felices con su peluca, que todo está bien, y ofreceremos recomendaciones de cuidado. Queremos que sientan que realmente nos importa su bienestar y que estamos dispuestos a ayudarlos siempre que lo necesiten.
- **Sugerencias personalizadas:** Usando la información de sus compras anteriores, podemos ofrecer recomendaciones personalizadas. Por ejemplo, si alguien compró una peluca para un evento especial, podríamos sugerir accesorios que complementen su look. Este tipo de atención personalizada les muestra que

estamos pensando en ellos y que siempre estamos aquí para ayudarlos a sentirse mejor.

- **Crear una comunidad de apoyo:** A través de nuestras redes sociales o de un grupo privado en línea, queremos crear un espacio donde nuestros clientes puedan compartir sus historias, consejos y experiencias. En este grupo, no solo encontrarán información sobre nuestras pelucas, sino también apoyo emocional y la posibilidad de conectar con otras personas que están viviendo algo similar. Este espacio se convertirá en una fuente de esperanza y compañerismo.

3. Hacer Crecer la Relación con los Clientes

No se trata solo de que los clientes regresen para comprar más pelucas, sino de que sientan que son parte de algo más grande, un apoyo constante. Queremos que se sientan integrados en nuestra marca, como si formaran parte de una familia que siempre está ahí para ellos.

¿Cómo hacer que nuestros clientes crezcan con nosotros?

- **Crear un programa de fidelización con corazón:** No queremos solo que nuestros clientes compren más, sino que se sientan parte de nuestra comunidad. Podemos ofrecerles un programa de fidelización donde, por cada compra o recomendación, puedan obtener descuentos, productos adicionales o incluso un donativo a una causa relacionada con el cáncer. De esta manera, ellos no solo están recibiendo un servicio, sino que también están haciendo una diferencia con nosotros.
- **Suscripciones o servicios adicionales:** Ofrecer un servicio de suscripción donde los clientes reciban nuevas pelucas o accesorios cada cierto tiempo. También podríamos ofrecer productos de cuidado de pelucas, adaptados a sus necesidades, con la opción de que lo reciban de manera regular. Pero lo más importante es que este servicio se sienta como un verdadero apoyo, no solo como una compra.
- **Invitar a los clientes a co-crear:** Queremos que nuestros clientes se sientan parte activa en el diseño de nuevas colecciones. Podríamos hacer encuestas o pedirles su opinión sobre colores, estilos o tipos de pelucas. Esta co-creación hace que se sientan importantes y que su voz realmente cuente en el proceso.

Resumiendo con un enfoque cercano:

1. **Atraer:** No solo se trata de vender una peluca, sino de ofrecer apoyo emocional desde el primer contacto, con contenido que les ayude y descuentos que les hagan sentir valorados.
2. **Mantener:** Estaremos siempre ahí para resolver dudas, hacer seguimiento, y ofrecerles recomendaciones personalizadas, creando una relación de confianza genuina.
3. **Hacer crecer:** Queremos que nuestros clientes no solo compren, sino que se conviertan en parte de nuestra comunidad, compartan sus historias, y crezcan con nosotros a través de programas de fidelización, suscripciones y co-creación.