

1. Producción (Hacer realidad las pelucas que tanto necesitan)

La **producción** es el corazón de nuestro proyecto. Es lo que nos permite ofrecer a nuestros clientes las pelucas que no solo los hagan verse bien, sino que también los hagan sentirse cómodos y seguros. Aquí están las actividades más importantes:

- **Diseño y personalización de las pelucas:** Queremos crear pelucas que no solo se vean hermosas, sino que también sean cómodas para quienes las usen. Nos aseguramos de que cada peluca sea única, adaptada al estilo y necesidades de cada persona, como el tipo de cabello o las preferencias de color.
- **Fabricación con amor y cuidado:** Crear cada peluca con atención al detalle, desde la confección hasta el ajuste. Sabemos que cada cliente tiene una necesidad emocional además de estética, así que cada peluca debe ser cómoda y ofrecer un toque personal. Esto significa que el trabajo que hacemos no es solo técnico, sino también emocional.
- **Control de calidad:** Antes de enviar cada peluca, pasamos por un control de calidad para asegurarnos de que todo esté perfecto. Queremos que cuando el cliente reciba su peluca, se sienta seguro y feliz con su compra, sabiendo que hemos cuidado cada detalle.
- **Embalaje con cariño:** Empacamos cada peluca de forma segura, pero también queremos que el cliente sienta algo especial al abrir su paquete. Quizás una pequeña nota personalizada o algún detalle que haga que el proceso de compra sea aún más emotivo.

2. Solución de Problemas (Estar siempre a la altura para resolver lo que sea necesario)

A veces, nuestros clientes pueden tener dudas, preguntas o simplemente necesitan un poco más de ayuda para adaptarse a su nueva imagen. Aquí es donde entra nuestro compromiso con el **servicio al cliente**. No podemos delegar esta parte porque se trata de **conectar de manera humana**:

- **Atención al cliente personalizada:** Sabemos que cada cliente es único, y sus necesidades van más allá de simplemente comprar una peluca. Queremos que se sientan acompañados en todo momento, ya sea por teléfono, chat en línea o incluso video. La empatía es clave para brindarles el apoyo que necesitan.
- **Asesoría en la compra:** Queremos ayudar a cada cliente a elegir la peluca perfecta para ellos. Esto no solo es una cuestión de tamaños o colores, sino también de cómo se sienten con la peluca, cómo pueden adaptarse a ella emocionalmente. Les brindamos el tiempo y la atención que necesitan para tomar la decisión correcta.
- **Gestión de devoluciones y cambios con facilidad:** Si algún cliente no está feliz con su compra, nos encargamos de que el proceso de cambio o devolución sea lo más sencillo y rápido posible. No queremos que nadie se sienta mal por un inconveniente, sino que se sientan escuchados y atendidos.

3. Actividades de Plataforma o Red (Nuestra tienda online y cómo nos conectamos con los clientes)

Hoy en día, gran parte de la experiencia de compra ocurre en línea, así que nuestra **plataforma digital** es fundamental para hacer llegar nuestras pelucas a quienes las necesitan. Aquí está lo que tenemos que hacer:

- **Gestión de nuestra tienda online:** La tienda tiene que ser fácil de usar, sin complicaciones, para que nuestros clientes puedan encontrar lo que necesitan sin estrés. Además, debe ser segura para que puedan realizar sus compras con confianza.
- **Mantener todo actualizado:** No se trata solo de vender pelucas. También necesitamos que nuestra web y redes sociales estén llenas de contenido útil, como consejos sobre el cuidado de las pelucas, historias inspiradoras de clientes o información sobre tratamientos. Queremos que los clientes se sientan parte de una comunidad.
- **Redes sociales y marketing digital:** Las redes sociales son clave para conectar con nuestra comunidad. A través de ellas podemos responder preguntas, compartir historias de vida, ofrecer consejos y, por supuesto, mostrar nuestras pelucas en acción. ¡Es una forma genial de estar cerca de nuestros clientes!
- **Promociones y campañas emocionales:** Sabemos que una campaña publicitaria puede hacer la diferencia, pero más allá de solo vender, queremos crear campañas que toquen el corazón de las personas. Podemos crear promociones especiales en fechas clave o iniciativas para apoyar a quienes atraviesan un momento difícil.