

- RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Establecer una relación con el cliente es un punto fundamental a la hora de diseñar un modelo de negocio. Hay que tener en cuenta que el objetivo de un producto es satisfacer a los clientes, y la empresa debe esforzarse por cuidarlos y mantenerlos, antes, durante y después de la compra.

Esta empresa contará, principalmente, con una asistencia personal. Hoy en día, este tipo de asistencia es muy utilizada porque resulta efectiva: permite establecer un contacto entre la empresa y el cliente y satisfacer las necesidades específicas de los clientes. Se puede llevar a cabo por varios medios: cara a cara, por medio de un número telefónico y por correo electrónico.

Para fidelizar a los clientes, se han tenido en cuenta varias estrategias de fidelización:

- **Experiencias innovadoras:** este es el punto primordial de la estrategia, porque una vez realizada una visita, si lo que se busca que el cliente repita la experiencia con la compañía, se debe de ofrecer un buen producto, innovador y de calidad, que permitan que el cliente quiera repetir.
- **Productos y servicios exclusivos:** al finalizar las visitas, los clientes podrán adquirir productos diseñados de forma exclusiva, como el libro de cuentos utilizado. Además, se incluyen aquí talleres y eventos a los que se les invitaría.
- **Encuestas de satisfacción y sugerencias:** este punto es fundamental para la continua mejora de la empresa y para mejorar la relación con el cliente. Se debe realizar encuestas periódicas para conocer la opinión de los clientes sobre los productos ofrecidos y un canal de sugerencias para que los clientes puedan compartir sus sugerencias y comentarios.

Por otro lado, para integrar al cliente en el modelo de negocio, se han tenido en cuenta las siguientes estrategias:

- Creación de una plataforma de comercio digital intuitiva y fácil de usar para la venta de productos y la reserva de servicios.
- Ofrecer atención personalizada, tanto en la tienda física como por teléfono y correo electrónico, para asesorar a los clientes, resolver dudas y realizar las ventas y reservas.