

Relación con clientes:

Una empresa debe cuidar, mantener y satisfacer a sus clientes. Por eso, con el modelo Canvas de relación con los clientes deberás detallar las estrategias que pondrás en marcha para realizar esta tarea. La gestión de relaciones con clientes se trata de brindar atención antes, durante y después de que realizan una compra.

Podemos encontrar algunos tipos de relación con clientes:

- **Asistencia personal:** En este tipo de relación la empresa interactúa con el cliente directamente a través de un representante. El contacto puede ser personalmente, por teléfono o incluso por correo electrónico. También hay que tener en cuenta que el representante de la empresa debe de estar presente en todas las etapas del proceso de ventas.
- **Autoservicio:** el autoservicio tiene como finalidad que los clientes resuelvan sus necesidades y problemas sin intermediarios. Esto permite que sean más ágiles y los consumidores más autónomos.

Motivaciones para las relaciones con clientes:

- **Adquisición de clientes:** de un nuevo cliente implica persuadir a esa persona para que elija su producto o marca en lugar de otras empresas disponibles en el mercado. **Retención de clientes:** a largo plazo entre la empresa y el cliente. Abarca las estrategias empleadas en la fidelización del consumidor, que harán que un cliente traiga a otro o consuma más de una vez.
- **Expansión de ventas:** El objetivo es convencer a los clientes de que compren más productos de tu empresa. Esto no solo significa que vuelvan a comprarte en otra ocasión, sino que también compren más cosas que combinen entre sí.

También algunas de las acciones que llevaremos a cabo, para que el cliente se mantenga ligado a nuestra propuesta son las siguientes: Tendremos una asistencia personal para cada uno de nuestros clientes, se creará también un ambiente acogedor, agradable y amigable en la empresa, para que tanto los clientes como los trabajadores se sientan contentos para seguir funcionando con eficacia.