

Mario prieto, Ander gonzalez, Marcos Vinicius y Hugo reyes

Relación con el cliente:

La relación con el cliente comienza intentando entender su perfil y sus expectativas a la hora de acceder a un negocio, en este caso el nuestro. Hay que tener en cuenta lo siguiente:

Tipos de clientes que podemos encontrarnos:

Los clientes regulares que son aquellos que nos seguirán por la variedad que ofreceremos durante la semana y están interesados en todo momento, por otra parte están los clientes ocasionales que son las personas que se acercan por curiosidad o por el tipo de comida que ofrecemos un día específico. Y por último y no menos importante los clientes gastronómicos que son aquellos que buscan nuevas experiencias a la hora de probar comida.

Ahora que ya sabemos los tipos de clientes que podemos encontrarnos tenemos que saber cómo comportarnos con cada uno de ellos, para ello como he dicho antes, necesitamos conocer sus expectativas. Seguramente estos clientes busquen una calidad constante independientemente de cambiar los menús diariamente, por eso mismo queremos ofrecer una experiencia personalizada, se da por entendido que los clientes aprecian la personalización como por ejemplo elegir toppings o distintos ingredientes adicionales.

Por ello hemos pensado en ofrecer una experiencia fluida, rápida y que puedan recordar, queremos crear una atmósfera en la cual los clientes no solo disfruten de la comida sino del proceso de la compra. Para ello queremos intentar tener una comunicación efectiva en todo el momento con el cliente, a través de distintos métodos, por ejemplo las redes sociales con las cuales queremos tratar de mantener a los clientes informados a través de Instagram, Facebook, Twitter o Tiktok. Publicaremos con antelación el menú semanal y destacaremos las especialidades del día. De esta forma estaremos creando una interacción con los clientes, además de añadir cada día la ubicación en la que estaremos.

Por otra parte esta la interacción directa con el cliente, es decir el personal del food truck debe ser amable, proactivo y accesible. Saludar a los clientes, ofrecer recomendaciones y responder a dudas es clave. A medida que los clientes se familiaricen con el concepto de un menú variable, sentirán que el trato que reciben aumenta su fidelidad. Por otra parte queremos crear un ambiente acogedor para intentar maximizar dicha experiencia, aunque nuestro negocio tenga algunas limitaciones de espacio queremos

ser creativos, para ello nosotros hemos pensado en lo siguiente:

Queremos que el diseño interior y exterior del camión sea atractivo y refleje la identidad del menú, los clientes recordarán la experiencia. Usaremos colores, luces y decoración que resalte y que se vincule con el tipo de comida que ofrecemos. También hemos pensado que la música puede ayudar a crear un ambiente divertido y relajado, dependiendo del tipo de comida de dicho día.

Para finalizar este apartado queremos un feedback o algún instrumento que nos permita establecer una relación duradera y saber como poder mejorar al igual que saber cómo se sienten los clientes con respecto a nuestro negocio. Por ello hemos pensado realizar encuestas, comentarios en redes sociales y demás. Esto nos ayudará a mejorar continuamente y adaptarnos a sus necesidades.