



Relación con los Clientes

En nuestro negocio, necesitamos diferentes formas de relacionarnos con los clientes porque no todos tienen las mismas necesidades. Por eso, ajustamos nuestra atención según el tipo de cliente:

1. **Clientes Premium (Ej. Zubelzu):**

Estos clientes son importantes porque usan nuestros productos para destacar como marcas sostenibles. Les damos:

- Atención personalizada: visitas, asesoramiento técnico, y soporte para integrar nuestros plásticos en su negocio.
- Beneficios exclusivos: descuentos por volumen o soluciones adaptadas a sus envases.

Por qué: Necesitan confianza y un servicio más cercano para comprometerse con nosotros.

2. **Clientes Funcionales (Ej. Fabricantes grandes):**

Son empresas que buscan un proveedor confiable con precios competitivos. Les ofrecemos:

- Herramientas digitales: una plataforma donde puedan gestionar pedidos sin contacto constante.
- Respuesta rápida: chatbots o correos para resolver dudas puntuales.

Por qué: Quieren eficiencia y facilidad, no necesitan interacción constante.

Cómo conseguimos nuevos clientes:

- Damos pruebas gratis o con descuento para que vean cómo funcionan nuestros plásticos.
- Mostramos casos reales de éxito para demostrar resultados.
- Trabajamos con asociaciones locales para llegar a más empresas.

Cómo mantenemos felices a nuestros clientes actuales:

- Seguimos de cerca a los clientes premium, asegurándonos de que todo funcione y dándoles beneficios adicionales.
- Ofrecemos autoservicio eficiente para clientes funcionales, facilitándoles sus pedidos.

Costo de las relaciones:

- La atención personalizada cuesta más, pero vale la pena porque genera lealtad en clientes grandes.



○ La automatización con herramientas digitales es más barata, perfecta para clientes pequeños o funcionales.

Plan de fidelización para los clientes

Clientes Premium (Ej. Zubelzu)

1. Descuentos por lealtad:

○ Ofrecemos un descuento progresivo según la duración de la relación comercial (por ejemplo, un 5% adicional a partir del segundo año).

2. Certificados de sostenibilidad:

○ Entregamos un distintivo oficial de "Empresa Sostenible" para que lo usen en su branding.

3. Acceso exclusivo a innovaciones:

○ Proporcionamos acceso prioritario a nuevos productos o mejoras antes de lanzarlos al mercado.

Clientes Funcionales (Ej. Fabricantes grandes)

1. Descuentos por volumen:

○ Se ha tenido en cuenta en el Plan Financiero e implementamos precios escalonados: a mayor compra, mayor ahorro.

2. Soporte técnico automatizado:

○ Implementamos una base de conocimientos y tutoriales [online](#) para resolver problemas comunes rápidamente.

3. Programa de recompensas:

○ Cada compra acumula puntos que pueden canjear por descuentos o servicios adicionales (ejemplo: un análisis técnico gratuito del uso de nuestros plásticos).

Acciones para fortalecer la relación con todos los clientes

1. Encuestas de satisfacción:

○ Realizamos encuestas periódicas para identificar áreas de mejora y demostrar interés en su experiencia.

2. Newsletter personalizada:

○ Enviamos un boletín mensual con consejos, novedades del sector y casos de éxito, adaptado a las necesidades de cada tipo de cliente.

3. Eventos exclusivos:

○ Organizamos talleres sobre sostenibilidad o jornadas de networking, donde los clientes puedan compartir experiencias y aprender mejores prácticas.