

1. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

- a. Detallar qué acciones se llevarán a cabo para que el cliente se mantenga ligado a nuestra propuesta.

Crear una cartera de clientes mediante la fidelización es una buena manera de mantener una relación, organizar todos los datos de estos, manteniéndolos actualizados, siendo accesibles para todos los equipos. Esto permitirá crear estrategias de marketing adecuadas a cada cliente.

Seguido, crear una buena relación con nuestros clientes habituales hará que se mantengan como clientes potenciales, el respeto, la educación y la atención es fundamental.

Mantener al cliente actualizado sobre nuestras ofertas, precios y descuentos, sosteniendo así una relación prolongada.

No dar oportunidad a los errores, y si es así, solventar ese error lo antes posible para compensarlo. Una compensación por dicho error, como puede ser un pequeño descuento, será un buen detalle.

El precio no será desorbitado, pero tampoco bajo, manteniendo una relación precio-calidad adecuada.

Facilitar siempre la compra de nuestro producto, siendo rápidos, fáciles y resolutivos.

Una vez el cliente haga su primera compra de Leña, pellets... con nosotros, intentaremos mantenernos en contacto con él vía online con nuevas ofertas, precios mejores y descuentos para que se interese en comprar de nuevo con nosotros, aparte si surge algún incertidumbre o algún problema con el producto vendido o a la hora de enviarlo a su casa ha surgido algún problema, intentaremos solucionarlo lo antes posible para que el cliente quede satisfecho, claro que se le daría un descuento o una compensación como disculpa por el error. Básicamente, intentaremos que el cliente se sienta agusto con el servicio que ofrecemos para que compre más con nosotros.

- b. Establecer cómo pretendemos integrar al cliente en nuestro modelo de negocio (por ejemplo creando suscripciones, asociaciones, etc).

Como modelo de integración al cliente, hemos pensado en crear una suscripción en la página web a bajo precio con la que se le dará prioridad al cliente ante los otros. También se aceleraría el proceso de entrega de la leña y conseguiría un descuento del precio añadido por el transporte del producto, En esta membresía mientras más tiempo lleves como cliente habitual, mayor serán los descuentos, lo mismo en la cantidad de leña... pedida, mientras más cantidad compres, mayor será el descuento. Con esto esperamos incitar al cliente a seguir con nosotros.

También optamos por venderles a pequeños negocios, asociaciones, locales y establecimientos para que luego sean ellos los encargados de venderle al público para ampliar la lista de clientes. Hablamos con los encargados de dichos sitios y les pediríamos poder venderlas allí. Si la venta es un éxito, nos llamarán para pedirnos más leña para que ellos puedan venderla. Se les vendería a un precio reducido ya que serían clientes estables y esperamos vender a gran cantidad.