

SEGMENTACIÓN DE MERCADO

Los clientes son el núcleo de cualquier negocio, ya que sin ellos ninguna empresa puede sobrevivir mucho tiempo. Razón por la que nuestra empresa está enfocada en la satisfacción del cliente. Ilustración 1. Somos conscientes de que ellos son nuestra razón de ser, por qué y para quien se ha creado “Erosotasuna”

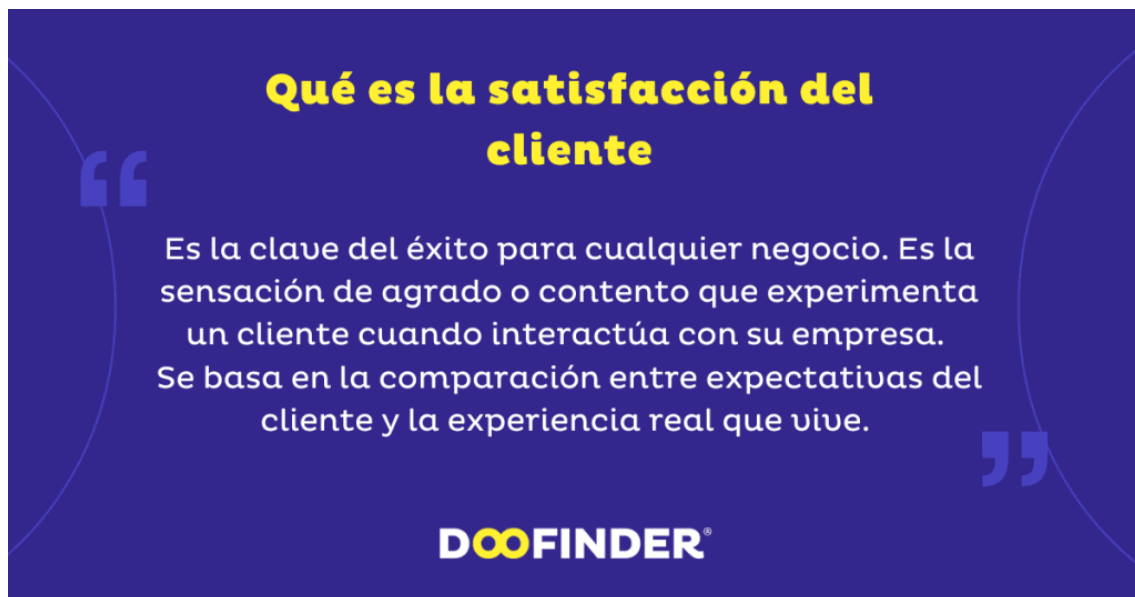


Ilustración 1 Nuestro enfoque

Puede haber uno o más grupos de clientes. Debemos agruparlos en base a sus características comunes, para satisfacer mejor sus necesidades. Para nuestra empresa, posibles clientes potenciales en la ilustración 2.

¿Quién es tu cliente?



shutterstock.com · 1032592015

Ilustración 2 Clientes potenciales



Ilustración 3 decoraciones boda e impresión de uñas

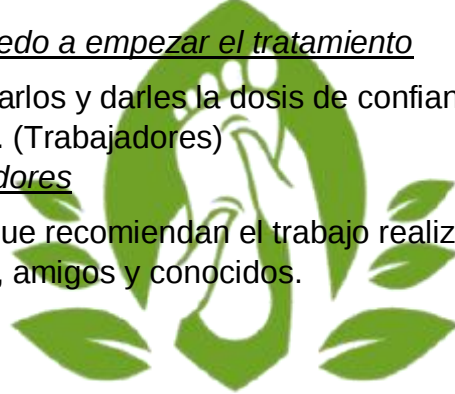
➤ Nuestros clientes potenciales:

- ✓ Mujeres en general (amas de casa, empleadas de cualquier sector)
- ✓ Trabajadores y trabajadoras de fábricas y empresas de nuestro entorno.
- ✓ Estudiantes de institutos (personas jóvenes), atraídas por la novedad de la tecnología de las máquinas (impresora de diseños perfectos y la que te pinta las uñas) Ilustración 3
- ✓ Personas que tendrán eventos como cumpleaños, comuniones o bodas.
- ✓ Personas que quieren aportar su grano de arena en el cuidado del medio ambiente, apoyándonos ya que nuestros productos son cuidadosos con el medio ambiente.

¿Qué tipo de clientes tendremos? ¿Qué características tienen?

- Ocasionales: Clientes que compran por primera vez o lo hacen ocasionalmente, pero sin una frecuencia establecida. Nuestro objetivo es captar clientes para convertirlos en recurrentes por medio de fidelización a través de una experiencia especial que provoque el querer repetir.
- Los que siempre llegan tarde y los despistados.
 - ✓ Apuntamos su comportamiento en su ficha con una etiqueta con una palabra “aviso” para poder enviarles recordatorios de sus citas, se puede hacer de manera automatizada a primera hora de la mañana.

- Los que hacen mil preguntas para asegurarse. (indeciso)
 - ✓ Tranquilizarlos y ofrecerles la información que necesitan para saciar su curiosidad de saber exactamente lo que le estamos haciendo y vendiendo. (Trabajadores)
- Los que se quejan con frecuencia
 - ✓ Realizar un test de diagnóstico para detectar nivel de sensibilidad, alergias y molestias, también le asignaremos una etiqueta “cuidado”. (Todos)
- Los que siempre llevan prisa, van ocupados y no tienen demasiado tiempo para cuidarse.
 - ✓ Ofrecer horarios adaptados a sus necesidades.
 - ✓ Creación de una sección de tratamientos express.
- Los que tiene miedo a empezar el tratamiento
 - ✓ Tranquilizarlos y darles la dosis de confianza y asesoramiento que necesitan. (Trabajadores)
- Cientes embajadores
 - ✓ Clientes que recomiendan el trabajo realizado en nuestro centro a familiares, amigos y conocidos.



EROSOTASUNA
Porque tú lo vales

