

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Estas relaciones con clientes se crean un entorno de confianza que da como resultado el crecimiento continuo tanto del cliente como de la organización.

Es necesario determinar con claridad el tipo de relación que deseamos que nuestra empresa establezca con nuestros clientes. Las relaciones con los clientes, en muchas ocasiones dan ideas de servicio relacionadas con el producto, lo que genera fuentes de ingresos (por ejemplo, tarifas planas continuadas, servicios postventa, etc.) El tipo de relación puede ser de tipo personal o automatizado, sirviéndonos además de aplicaciones, página web o contestadores automáticos. Hay varios tipos de relaciones con el cliente y son:

- Asistencia personal: Brindar un servicio de forma individual y adaptado a la necesidad de cada cliente. Ilustración 1

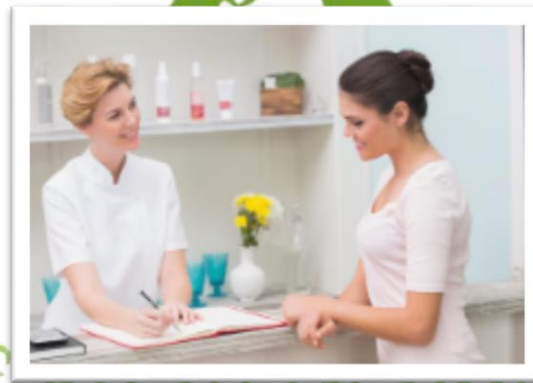


Ilustración 1 Atención personalizada

- Autoservicio: Gracias a las nuevas tecnologías con las que contaremos en nuestro el centro, nuestros clientes podrán hacer uso de ellas; concretamente con las máquinas de pintado y diseño de uñas. Ilustración 2. https://youtu.be/uVHIHbPptXs?si=Y_U3MSiEbCPfMUq_

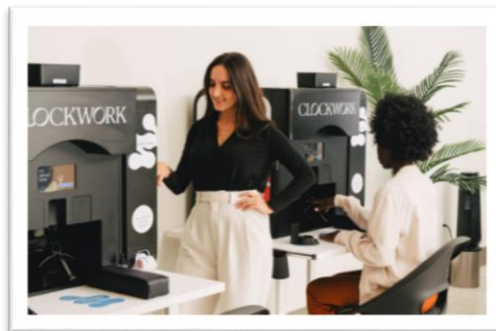


Ilustración 2 Nuevas tecnologías

- Servicios automatizados: Contaremos con un software que nos permitirá automatizar múltiples áreas, como la gestión de citas, recordatorios automáticos y control de inventarios entre otras. Ilustración 3.



Ilustración 3 Software especial para estéticas

¿Cómo vais atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?

- Crear un blog corporativo: Con la creación de la Web de nuestro centro, intentaremos ofrecer a los usuarios y al público en general información actualizada, útil e interesante sobre nuestro centro.
- Compartir contenido en redes sociales.: Mantendremos actualizadas nuestras redes enseñando nuestros diseños, resultados del desempeño de nuestro trabajo, así como las experiencias de nuestros clientes con el servicio recibido en nuestra empresa, lo que creemos nos ayudará a crear confianza para que nuevos clientes se sumen a vivirlos. Ilustración 4.

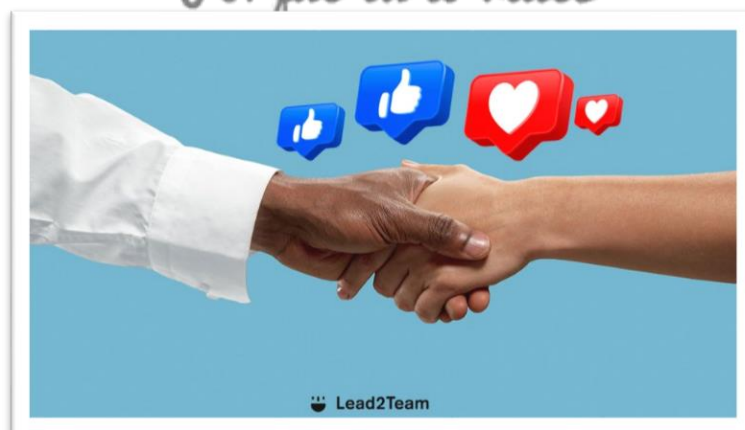


Ilustración 4 Forma de atraer nuevos clientes

- Anuncios online: Utilizaremos diversas plataformas para promocionar ofertas y descuentos. Ejemplo de posibles ofertas ilustración 5.



Ilustración 5 Ofertas On line

- Ofrecer muestras gratis: Daremos la oportunidad a nuestros clientes/as, de conocer diversos productos y servicios proporcionándoles muestras gratis. Son notorios los resultados obtenidos de productos ecológicos además de colaborar con el cuidado de nuestro planeta. Ilustración 6.



- Realizar campañas por correo electrónico: Con el software que contaremos, automatizaremos diversas campañas y será más fácil enviarlas por e-mail.
- Adquirir el reto de que cada cliente se convierta en cliente embajador: tal y como lo vimos en el apartado de canales creemos firmemente en que un cliente satisfecho es de nuestras mejores bazas para captar y fidelizar nuevos clientes ya que nada es más eficaz que el comentario de quien ha vivido la experiencia en primera persona.

- Implementar programas de fidelización: Con este sistema incentivaremos a nuestros clientes a volver a nuestro establecimiento para tomar otro servicio o repetir el que han utilizado. Existen varios, así que en su momento estudiaremos y elegiremos el que creamos mejor se adapte a nuestras expectativas. Ilustración 7.



Ilustración 7 Programas de fidelización

- Crear comunidades que fomenten la interacción con los seguidores:
Ilustración 8

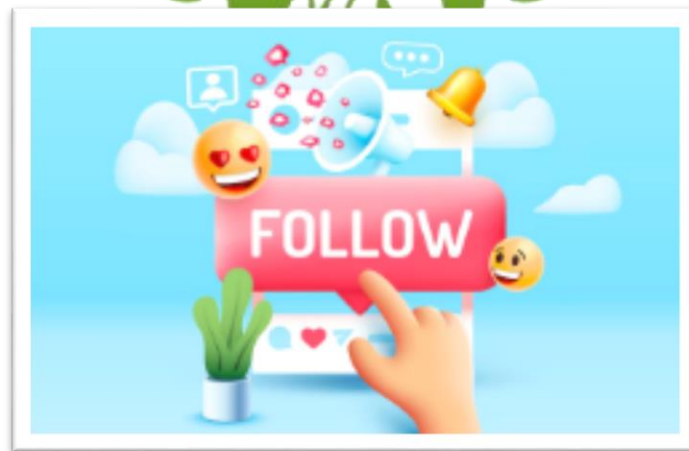


Ilustración 8 Comunidad de seguidores