

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

Con el fin de **atraer** nuevos clientes, Second Help utilizará diversas estrategias de marketing digital. También ofrecerá descuentos y promociones especiales para que los nuevos compradores se sientan motivados a probar sus productos ortopédicos de segunda mano.

Con el objetivo de **mantener** a los clientes, la empresa se enfoca en ofrecer un excelente servicio al cliente, lo cual es fundamental para construir relaciones duraderas y de confianza. Esto implica resolver problemas de manera eficiente, pero también anticiparse a las necesidades de los clientes y ofrecer un apoyo proactivo. Second Help implementará una estrategia de comunicación constante, utilizando correos electrónicos y mensajes personalizados para mantener a los clientes informados y comprometidos.

Para hacer **crecer** la venta en los clientes, Second Help añadirá varias estrategias para ofrecer una experiencia integral y satisfactoria. Primero, la empresa se enfocará en ofrecer productos complementarios a los que los clientes ya han comprado.

Además, se introducirán regularmente nuevos productos en su catálogo. Esto permitirá a los clientes adquirir las últimas innovaciones en productos ortopédicos de segunda mano, manteniendo su interés y satisfaciendo sus necesidades. La empresa ofrece novedades regularmente para ayudar a crear una experiencia de compra dinámica y emocionante. Los clientes estarán más motivados a visitar la tienda o el sitio web con la expectativa de encontrar algo nuevo y útil que mejore su calidad de vida.

Escuchar la opinión de los clientes será una parte fundamental de la estrategia de Second Help. La empresa hará encuestas y pedirá comentarios en su plataforma online. Utilizará estos comentarios para hacer ajustes y mejoras en sus productos y servicios, asegurándose de que se ajusten con las expectativas y necesidades de los clientes.

La empresa se asegurará de mantener **asistencia personalizada** con cada cliente con una conversación constante. Enviará correos electrónicos y mensajes personalizados para informar sobre nuevas ofertas, productos y eventos. Second Help tiene una pagina web para que todos los clientes tengan un **autoservicio** en el que puedan buscar los productos que ellos quieran y pidiendo ayuda a la web. Además, **creará** un programa de recompensas para clientes fieles, donde podrán acumular puntos con cada compra y canjearlos por descuentos.