



Proyecto StartInnova



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Tipos de relación con los clientes

1. Asistencia personalizada

Se brinda un asesor de diseño que ayude a los clientes a personalizar el mobiliario infantil según sus necesidades (colores, tamaños, materiales). Por otro lado, se dan reuniones presenciales o virtuales para crear propuestas únicas basadas en el espacio disponible y las preferencias del cliente.

2. Asistencia personal

En mi primer lugar se da una atención al cliente a través de chat, correo electrónico o teléfono para resolver consultas sobre productos, precios o plazos de entrega, también un servicio de seguimiento de pedidos y soporte postventa para garantizar la satisfacción del cliente.

3. Servicios automatizados

Un configurador online en la página web donde los clientes puedan diseñar y visualizar el mobiliario infantil según sus preferencias. También se dispone de un sistema de seguimiento de pedidos en tiempo real accesible desde la web o una app. Por último, un apartado de preguntas frecuentes (FAQ) automatizadas o chatbots que resuelvan dudas comunes.

Fidelización de los clientes

1. Descuentos y promociones

Descuentos por volumen de compra: Ofrecer descuentos progresivos para clientes que adquieran varios productos o mobiliario en grandes cantidades (por ejemplo, guarderías, colegios o familias numerosas). También brindan promociones estacionales: Crear campañas en fechas clave como el inicio del curso escolar, Navidad o el Día del Niño, con descuentos en productos seleccionados descuento por primera compra: Incentivar a nuevos clientes ofreciendo un porcentaje de descuento en su primera compra, para animarlos a probar los productos y por último, recomendaciones: descuentos para clientes que recomienden la empresa a amigos o familiares que realicen una compra.

2. Bonos o recompensas

Primeramente se dispone del programa de puntos: Crear un sistema en el que los clientes acumulen puntos por cada compra. Estos puntos pueden canjearse por descuentos, accesorios o productos adicionales. En segundo lugar bonos por fidelidad: Ofrecer un bono



de descuento o un regalo especial a clientes frecuentes después de alcanzar un número determinado de compras o un gasto acumulado.

Co-creación y participación del cliente

1. Co-creación del contenido

En principio, invitar a los clientes a participar en el diseño de nuevos productos mediante encuestas o concursos, donde puedan proponer ideas sobre colores, formas o funcionalidades. Después se creará un configurador online que permita a los clientes personalizar sus muebles y compartir sus diseños con la comunidad. Y por último, colaborar con expertos, como educadores o pediatras, para desarrollar contenidos relacionados con la importancia del mobiliario en el desarrollo infantil.

2. Comunidades

En primer lugar, crear un grupo en redes sociales (Facebook, Instagram o WhatsApp) donde los padres y educadores puedan compartir fotos y opiniones sobre los productos, así como consejos de decoración infantil, organizar eventos o talleres presenciales o virtuales para clientes, en segundo lugar, como "Cómo diseñar espacios infantiles funcionales y seguros", en tercer lugar establecer un blog o foro en la página web donde los clientes puedan comentar artículos y debatir sobre temas relacionados con la infancia y el mobiliario.

3. Recogida de feedback

Modelo de Feedback y Mejora Continua

El sistema de feedback se basa en tres pilares principales:

1. Encuestas de Satisfacción

Se envían automáticamente tras cada compra para evaluar aspectos clave como la calidad del producto, la experiencia de compra y el servicio al cliente. Las respuestas detalladas ayudan a identificar áreas de mejora específicas.

2. Reseñas y Valoraciones

En la página web y redes sociales, los clientes pueden dejar reseñas públicas con valoraciones por estrellas, comentarios, e incluso fotos o vídeos. Esto no solo fomenta la transparencia, sino que también fortalece la confianza en la marca y guía futuras mejoras.

3. Incentivos para Participar

Los clientes que completen encuestas o dejen reseñas son recompensados con descuentos, sorteos o puntos de fidelidad. Esto impulsa la participación activa y refuerza el compromiso de la empresa con la satisfacción del cliente.

Además, el feedback recopilado se analiza de manera periódica para identificar patrones y oportunidades de desarrollo, que se revisan internamente para implementar mejoras continuas en productos y servicios.

4. Atención a diferentes necesidades

Personalización de servicios

Diseño personalizado: Ofrecer opciones para que los clientes personalicen los muebles según colores, materiales, tamaños y funcionalidades. Esto se puede gestionar mediante un configurador online o atención personalizada.

Asesoramiento individualizado: Proporcionar a los clientes un servicio de asesoría para ayudarlos a elegir los muebles más adecuados según el espacio disponible y la edad de los niños.

Adaptación a necesidades especiales: Diseñar muebles específicos para niños con necesidades especiales, como mobiliario ergonómico o adaptado a requisitos de accesibilidad.

Paquetes personalizados: Crear paquetes que incluyan diferentes productos o servicios, como montaje, decoración del espacio o mantenimiento del mobiliario.

Monitores y supervisores

El rol de los monitores y supervisores es clave para garantizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente:

- **Monitores:**
Son los encargados de realizar demostraciones de uso de los muebles, explicando características y beneficios. Organizan talleres prácticos para enseñar a los clientes cómo utilizar y mantener el mobiliario infantil. Actúan como intermediarios para recoger sugerencias y transmitir las al equipo de diseño o producción.
- **Supervisores:**
Son los responsables de coordinar y supervisar el equipo de atención al cliente, asegurando que se cumplan los estándares de calidad. Gestionan el seguimiento postventa, verificando que los clientes estén satisfechos con los productos y servicios. Analizan los comentarios de los clientes y proponen mejoras en los procesos o productos.



Feedback y mejora continua

Encuestas de satisfacción

Las encuestas permiten recopilar opiniones detalladas de los clientes sobre diferentes aspectos de la empresa. Estas pueden incluir preguntas sobre: calidad del producto, experiencia de compra, entrega y montaje, satisfacción general y comentarios adicionales.

Reseñas y valoraciones

El sistema de reseñas y valoraciones permite a los clientes compartir sus experiencias públicamente, ayudando a otros a tomar decisiones y fortaleciendo la confianza en la marca. Este sistema incluye: valoración por estrellas, comentarios detallados, fotos o vídeos.