

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES.

VENANCIO 3

Lucía Jiménez Rodríguez

Lucía Iglesias Díaz

María José Huarachi Escalera

Daniel Arribas Barbado

Relación con el cliente

La relación que tenemos con los clientes es automatizada, al contar con página web, no existe la relación personal con los clientes.

Servicio automatizado y atención personalizada

Nuestro servicio es automatizado a través de la página web mediante la cual, los clientes pueden hacer sus pedidos sin la necesidad de tener un punto de venta físico donde acudir.

Esto no significa que renunciemos a ofrecer una atención personalizada telefónica o vía mail a través de nuestro personal para resolver dudas a los clientes, además de la inteligencia artificial las 24 horas.

Tipos de relación Empresa-Cliente.

- **Asistencia personal**, vía telefónica, por correo electrónico.
- **Autoservicio**, al realizar un pedido con alguna plantilla de algún diseño nuestro, por lo que no se realiza comunicación ni para diseñar una plantilla nueva al gusto del consumidor.
- **Servicios automatizados**, al suscribirse a nuestra página web puede recibir notificaciones de posibles productos o diseños acorde a sus gustos o necesidades.
- **Comunidades**, contamos con planes de fidelización para nuestros clientes.

Objetivos

- Captar **nuevos clientes**, usaremos estrategias de marketing como:
 - Publicar vídeo cortos en redes sociales como Instagram o TikTok mostrando el proceso de personalización.
 - Usaremos hashtags como #ropapersonalizada, #personalizatee, #estiloconmascotas, etc.
 - Trabajaremos con influencers de nicho: amantes de las mascotas, moda, etc.
 - Participaremos en ferias y eventos de moda, mercados de diseños y eventos de mascotas.
 - Podemos hacer acuerdos con tiendas de ropa o de mascotas para que exhiban nuestras prendas en sus locales.



- **Retener a los clientes**, haremos planes de fidelización:
 - Conseguir descuentos a través de puntos acumulables por las compras.
 - Por llevar a un amigo o familiar se te hará un descuento para tus próximas compras.



- **Aumentar las ventas**, aprovecharemos todas las fechas especiales del año:
 - **Enero:** Año nuevo, reyes, rebajas de invierno, blue Monday.
 - **Febrero:** San Valentín, Carnaval, día internacional del gato.
 - **Marzo:** día internacional de la mujer, el día del padre, inicio de la primavera.
 - **Abril:** Semana Santa, día del libro, día de la Tierra.
 - **Mayo:** día de la madre.
 - **Junio:** mes de, orgullo LGBTQIA+, comienzo del verano.
 - **Julio:** rebajas de verano, día internacional de la amistad.
 - **Agosto:** eventos veraniegos como festivales y vacaciones.
 - **Septiembre:** la vuelta a clase, inicio del otoño.
 - **Octubre:** día mundial de los animales, halloween.
 - **Noviembre:** Black Friday, cyber Monday.
 - **Diciembre:** Navidad, Nochevieja, campaña de regalos navideños.

