

- **Relaciones con los clientes**

Trataremos de construir una relación con nuestros clientes basada en la lealtad y así poder aumentar las ventas. Conseguiremos una relación de confianza siendo transparentes sobre la calidad de los productos que ofrecemos, proporcionando información honesta y útil sobre los productos y cuidados para mascotas, escuchando sus necesidades y ofreciéndoles recomendaciones personalizadas basadas en sus mascotas les harán sentir valorados. Tendremos una atención al cliente excepcional respondiendo rápidamente a las consultas, resolviendo problemas y demostrando que nos importa su experiencia de compra, también les tendremos informados constantemente sobre promociones, consejos de cuidado, noticias relevantes y nuevos productos utilizando las redes sociales y otros medios de comunicación. Con el sistema de recompensas mencionado anteriormente (descuentos o recompensas para clientes frecuentes) también aumentaremos su fidelidad y frecuencia de volver a la tienda. El feedback y encuestas es muy importante, les pediremos su opinión sobre productos y servicios, esto nos ayudara a mejorar y ellos se sentirán escuchados, también crearemos grupos en redes sociales o foros donde los dueños de las mascotas puedan compartir experiencias, consejos y fotos, lo que fortalece el sentido de comunidad. Y, por último, pero no menos importante mostrar interés por la felicidad y bienestar de sus mascotas.