

6. RELACIÓN CON EL CLIENTE

En este punto, debéis definir cómo interactuaréis con vuestros clientes para construir y mantener relaciones a largo plazo.

Describid los métodos de interacción con los clientes (atención al cliente, fidelización, programas de recompensas).

1. Atención al cliente: Nosotros ofrecemos un método rápido y eficaz a través de nuestras redes sociales para poder chatear en vivo, un correo electrónico y un numero de contacto disponible de lunes a viernes de las 8:00h hasta las 20:00h sin interrupción.
2. Programas de fidelización:
 - Puntos por compras: Cada compra genera un cierto porcentaje de puntos que son acumulables y que se podrán cajar por ofertas exclusivas. Cuanto mayor sea el pedido, mayor cantidad de puntos, ya que vendemos al por mayor.
 - Promociones personalizadas: Analizaremos las compras más usuales para establecer ofertas a productos específicos.
 - Acceso anticipado y entregas prioritarias: Los clientes más fieles, tendrán acceso anticipado a los nuevos productos que ofreceremos y a un plazo de entrega menor.

Explicad cómo estableceréis una relación de confianza y lealtad con ellos. Podéis considerar herramientas tecnológicas como CRM, redes sociales y encuestas de satisfacción.

Para establecer una relación de confianza con nuestros clientes utilizaremos los siguientes métodos:

1. Una comunicación constante.
 - Ofrecemos información clara y directa sobre los productos, precios y políticas.
 - Informaremos a los clientes de los cambios importantes que realizaremos en tiempo real.
2. Herramientas tecnológicas.
 - CRM (Gestión de Relaciones con el Cliente): Con este sistema nos encargamos de ofrecer a los clientes una atención personalizada basándonos en su historial de búsqueda.
 - Redes sociales: Usaremos las redes sociales como canal directo de comunicación para interactuar y ofrecer contenido relevante.
 - Encuestas de satisfacción: Después de cada compra realizada, enviaremos encuestas mediante el correo electrónico para recolectar comentarios y medir la satisfacción.
3. Acceso Responsable.
 - Mostramos compromiso con la sostenibilidad y las practicas éticas, lo que genera que los clientes tengan más confianza en nuestra empresa.
4. Compromiso de entrega.
 - Nos comprometemos a entregar el pedido en la mayor brevedad posible. En caso de que la entrega se retrase por causa de la propia empresa, el cliente recibirá una bonificación como compensación.

