

RELACIONES CON LOS CLIENTES

1. Relaciones personalizadas

- Descripción:

Atención individualizada adaptada a las necesidades específicas de cada cliente y su animal. Esto incluye consultas personalizadas, planes de adiestramiento específicos y seguimiento continuo del progreso del animal.

- Segmento:

- Propietarios de mascotas con problemas de comportamiento.
- Dueños de animales de servicio o trabajo que requieren adiestramiento especializado.

- Organización:

- Asignación de un veterinario o adiestrador como punto de contacto principal.
- Uso de un software de gestión para mantener un historial detallado del animal.

2. Relación de asesoramiento y educación

- Descripción:

Informar a los clientes sobre el cuidado, manejo y adiestramiento de sus animales mediante talleres, charlas y contenido digital.

- Segmento:

- Familias primerizas con mascotas.
- Refugios y organizaciones de rescate animal.

- Organización:

- Creación de programas educativos.
- Generación de contenido en redes sociales y blogs.

3. Relación basada en la confianza y la calidad del servicio

- Descripción:

Construir una relación de confianza ofreciendo servicios de alta calidad, garantizando el bienestar de los animales y resolviendo problemas eficientemente.

- Segmento:

- Dueños de animales exóticos o de granja.
- Clientes que buscan servicios médicos especializados.

- Organización:

- Certificación y capacitación continua del personal.
- Garantizar instalaciones modernas y seguras.
- Disponibilidad para resolver emergencias o consultas fuera de horario regular.

4. Relación transaccional con seguimiento periódico

- Descripción:

Atención puntual para servicios básicos (vacunas, consultas, adiestramiento básico) con seguimiento automatizado o programado.

- Segmento:

- Propietarios que buscan atención puntual y rutinaria.

- Organización:

- Uso de recordatorios automatizados para vacunas o revisiones.
- Promociones periódicas para mantener el contacto con el cliente.

5. Relación de co-creación

- Descripción:

Involucrar al cliente en el proceso de adiestramiento y bienestar del animal, trabajando juntos para alcanzar objetivos específicos.

- Segmento:

- Dueños de perros de trabajo, guardia o terapia.
- Personas con necesidades específicas (por ejemplo, adiestramiento para discapacidades).

- Organización:

- Sesiones conjuntas donde el cliente participe activamente.
- Evaluaciones constantes y ajustes al programa según el avance del animal.

