

6. Relación con los clientes

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).**

Contaremos con un servicio de atención al cliente para que puedan contactar con nosotros mediante nuestro correo electrónico y redes sociales para que puedan resolver dudas sobre las gafas fotocromáticas y su fabricación.

También implementaremos un programa de recompensas, por cada compra realizada los clientes podrán acumular puntos que podrán canjear por descuentos de nuestro producto.

Por otra parte, organizaremos campañas en las redes sociales para poder promover la sostenibilidad y el uso de materiales reciclados, interactuando con los usuarios mediante encuestas o sorteos para que nos den su opinión.

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

Ofreceremos un trato más cercano a través de las redes sociales y sugiriendo que realicen encuestas de satisfacción. Utilizaremos un sistema de CRM para personalizar la experiencia del cliente haciendo un seguimiento de sus compras y preferencias para ofrecerles recomendaciones.

Mantendremos un trato cercano en nuestras redes sociales compartiendo historias sobre el proceso de reciclaje del vidrio reciclado, el impacto medioambiental positivo y algún caso de un cliente satisfecho.

Será importante realizar encuestas de satisfacción después de cada compra realizada para recoger opiniones y mejorar continuamente con el producto como el servicio al cliente. Estas encuestas incluirán preguntas específicas sobre la calidad de las gafas, su funcionalidad fotocromática y su diseño.