

6. Relación con los clientes

En este punto, debéis definir como 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).

La interacción con el cliente se refiere a la relación continua entre una marca y el cliente a través de canales online y offline.

Hay 5 tipos de fidelización programa por puntos, programa por niveles o escalonado, programa de pago, programa de devolución de dinero, programa de coalición.

Los programas de recompensas son iniciativas estructuradas puestas en marcha por las empresas para fomentar y reconocer la fidelidad, el compromiso o los comportamientos deseados de los clientes.

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

Lo vamos a publicar en Instagram, también podemos usar un correo electrónico a los usuarios con una encuesta de satisfacción.