



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Ofreceremos atención al cliente a través de múltiples canales (chat en vivo en la web, correo electrónico, redes sociales, y teléfono), donde los asesores podrán ayudar a los clientes a elegir la funda adecuada para su dispositivo. Esto incluye proporcionar información detallada sobre materiales, colores, tamaños y características de las fundas, así como responder a dudas sobre compatibilidad con modelos específicos de teléfonos, tabletas, o laptops.

- *Recomendaciones personalizadas:* Utilizando la información recogida sobre las preferencias de los clientes y sus compras anteriores, podemos ofrecer recomendaciones personalizadas sobre fundas que mejor se adapten a sus necesidades (por ejemplo, fundas con más protección, fundas de diseño exclusivo, ecológicas, etc.). Esto se puede hacer mediante un sistema de sugerencias en el sitio web o incluso a través de correos electrónicos.
- *Programas de fidelización:* Crearemos un programa de recompensas que ofrezca puntos por cada compra que los clientes puedan canjear en futuras compras. Además, se podrían ofrecer descuentos especiales o beneficios exclusivos, como el envío gratuito, a los clientes que acumulen un determinado número de puntos.

ESTABLECIMIENTO DE UNA RELACIÓN DE CONFIANZA Y LEALTAD

- *Confianza a través de la calidad y la garantía:* Como las fundas son productos que los clientes usan a diario, la calidad es muy importante. Aseguraremos que nuestras fundas sean duraderas, funcionales y llamativas, y ofreceremos una garantía de satisfacción o una devolución para asegurar a los clientes que pueden comprar con confianza.
- *Atención postventa y resolución rápida de problemas:* Implementaremos un sistema de atención postventa eficiente que permita a los clientes realizar devoluciones o cambios sin complicaciones, en caso de que las fundas no sean lo que esperaban o no encajen adecuadamente en sus dispositivos. Esto generará confianza, sabiendo que la empresa se preocupa por sus clientes a largo plazo.
- *Redes sociales:* A través de las redes sociales, promoveremos la interacción continua con los clientes. Utilizaremos plataformas como Instagram o Facebook, organizando concursos o sorteos de fundas, y lanzando campañas que generen interacción, como "¿Qué diseño de funda prefieres para tu nuevo teléfono?". Esto ayuda a crear una comunidad activa alrededor de la marca.



- *Encuestas de satisfacción:* Después de cada compra, enviaremos encuestas breves a los clientes pidiendo su opinión sobre la funda. Esto no solo nos permitirá mejorar, sino también hacer sentir a los clientes que su voz es escuchada y valorada.

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE FACILITAN LA RELACIÓN A LARGO PLAZO

- *Aplicación móvil:* Si fuera posible, crear una app que permita a los clientes rastrear el estado de sus pedidos, recibir ofertas exclusivas y personalizadas, y tener acceso a promociones solo para usuarios de la app.
- *CRM para seguimiento de clientes:* Implementaremos un sistema CRM que no solo se utilizará para gestionar la relación, sino también para enviar recordatorios de compra de fundas en base a las necesidades del cliente. Por ejemplo, si un cliente compró una funda para su teléfono hace un año, el CRM puede sugerirle una funda nueva si se acerca el lanzamiento de un modelo actualizado del teléfono.