

6.Relaciones con el Cliente

En cuanto a la relación con los clientes nuestra empresa se caracteriza por una **atención personalizada**, es decir, trato cercano para fidelizar y dar un trato adecuado a cada cliente y que salgan de la cafetería y pensando en volver.

Otra característica es la **experiencia memorable**, es decir, que los espacios están diseñados para que los clientes se sientan como en casa y que puedan tanto trabajar como pasar un rato tranquilamente y donde se sientan agusto.

Por otro lado, un **programa de fidelización** que consiste en descuentos/promociones especiales o recompensas para clientes frecuentes.

Por último, la **educación**, nos referimos con educar a, informar a los clientes sobre la sostenibilidad y la importancia de los productos locales a través de folletos, charlas o publicaciones en redes donde se pueda ver reflejado que queremos un presente y un futuro donde no se pierda el producto local ya que es calidad pura y dura la que nos ofrece desde castilla y león hasta el ámbito nacional (España) y hay que aprovechar esas ventajas, puntos fuertes que tenemos ya que lo estamos dejando de lado.

ESTRATEGIAS PARA FIDELIZAR AL CLIENTE:

- Crearemos perfiles de clientes identificando los diferentes tipos de clientes que vienen a nuestra cafetería y adaptaremos nuestra oferta a sus necesidades.
- Recompensaremos a nuestros clientes más fieles con descuentos, productos gratis o eventos exclusivos.
- Crearemos un ambiente agradable con la decoración, la música y la iluminación.
- Gestionaremos las quejas de manera proactiva, escucharemos atentamente cuando un cliente tiene una queja, escúchalo con atención y empatiza con su situación.
- Resolveremos el problema rápidamente ofreciendo una solución justa y compensará al cliente por las molestias causadas.
- Convertiremos las quejas en oportunidades utilizando las quejas como una oportunidad para mejorar nuestro servicio.