

RELACIÓN CON CLIENTES.

El mercado de las pastelerías es maduro y la normativa a cumplir sobre la elaboración y comercialización de productos artesanos, está bastante clara y consolidada por lo que para competir en este mercado hay que diferenciarse muy bien de la competencia. Uno de los elementos diferenciadores es el trato a los clientes que en la empresa Sabor y masa se va a ofrecer:

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Tanto en el punto de venta físico (tienda o food truck), como en los pedidos on line, los empleados van a ayudar a elegir a los clientes las combinaciones más adecuadas en relación con el tipo de croissant, toppings, rellenos y sabores solucionando sus dudas de forma rápida según sus gustos o necesidades (opciones veganas, sin gluten, etc.).

RAPIDEZ DE RESPUESTA: A través de redes sociales, se va a responder rápidamente a mensajes, comentarios o consultas. Así como solucionar cualquier problema de manera rápida y eficiente (como un pedido incorrecto o una entrega tarde).

IMPLICACIÓN EN EL NEGOCIO: Organizar encuestas para que los clientes opinen sobre nuevos sabores o productos. Además, se van a ofrecer promociones exclusivas para clientes habituales mediante una tarjeta de fidelización: Así, por cada compra, los clientes acumulan puntos que pueden canjear por croissants gratis o descuentos. También, se va a implementar un sistema que permita a los clientes crear y guardar combinaciones favoritas.

PAGINA WEB: se va a crear una plataforma de pedidos online donde la experiencia de compra sea fácil e intuitiva. En la misma, se publicarán contenido interesante como recetas, historias detrás de los sabores o curiosidades sobre los ingredientes