

Relaciones con clientes

Para comunicar nuestros servicios de reparación a los clientes, utilizaremos distintos medios, el principal, será por medio de redes sociales, como Instagram, Tik Tok o WhatsApp. En Instagram realizaremos publicaciones con una antes y un después de las distintas reparaciones que realicemos, tendremos historias destacadas de cómo funcionan los dispositivos localizadores y para qué sirven, y también se podrá ver el horario de la tienda y consultar cualquier duda mediante el chat. En cuanto a WhatsApp, se podrá consultar también el horario de la tienda y consultar cualquier duda, además se podrá ver cómo va tu encargo mediante un número de seguimiento. Por último, la tienda tendrá una cuenta de Tik Tok en la que se subirán videos mostrando el proceso de reparación, los nuevos productos que lleguen a la tienda, etc.

Además de redes sociales, también habrá una página web dónde se mostrará la ubicación de la tienda y los distintos servicios que proporcionamos.

Para generar una mejor relación con los clientes utilizaremos distintas estrategias.

En primer lugar, habrá un asesoramiento personalizado, en el cual el personal de la zapatería orientará al cliente con las mejores soluciones a sus dudas con nuestro producto. Este personal ayudara al cliente a escoger la mejor forma para reparar su zapato y si por el estado, material y forma de este es posible incluir o no el chip localizador. Cuando el producto haya sido reparado el empleado enseñara al cliente trucos para mantener sus playeros como nuevos con los distintos productos que se venderán en la tienda.

También se ofrecerá un servicio continuo de reparación de zapatos el cual incluirá acudir cuando la batería del chip se agote y halla que sustituir la pila. Para que el cliente se dé cuenta de que la batería del localizador se está agotando la aplicación mandará una notificación al cliente. De este modo generaremos una comunicación proactiva entre nuestra empresa y el cliente.

Otra de las estrategias que utilizaremos será crear un programa de fidelización en el que crearemos una tarjeta de puntos. Por cada gasto de más de 10 euros en nuestra zapatería el cliente acumulará 1 punto, cuando el cliente obtenga 10 puntos este tendrá gratis 20 euros en la tienda, ya sean para una reparación, o para cualquier producto de esta.

