

RELACIONES CON LOS CLIENTES

En nuestra empresa, queremos crear una relación cercana, clara y constante con nuestros clientes para atraerlos, mantenerlos y conseguir que repitan. Para ello, combinaremos varios tipos de relación adaptados a sus necesidades así que utilizaremos una atención personal directa, ofreciendo información y resolviendo dudas de manera amable. También recurriremos a las redes sociales para dar visibilidad al negocio, publicando ofertas, fotos y contenido atractivo. Además, facilitaremos el autoservicio mediante menús claros o códigos QR, para que cualquier persona pueda conocer fácilmente nuestros productos.

Una vez que el cliente nos conoce, el siguiente objetivo es mantenerlo. Para ello, le ofreceremos un trato personalizado que haga que se sienta valorado cada vez que vuelve. Utilizaremos también ciertos servicios automatizados, como publicaciones programadas o respuestas rápidas en redes sociales, que ayudan a mantener el contacto. Además, fomentaremos la creación de una pequeña comunidad a través de las redes, con sorteos, encuestas y espacios donde puedan opinar. Todo esto se complementará con un buen servicio postventa, atendiendo quejas, sugerencias o necesidades especiales.

Finalmente, queremos hacer crecer a nuestros clientes, es decir, conseguir que vuelvan con más frecuencia y consuman nuevos productos. Para lograrlo, implementaremos programas de fidelidad, descuentos por repetición y ofertas especiales. También incluiremos la co-creación, permitiendo que los clientes propongan ideas para nuevos productos o mejoras en el servicio.