



RELACIONES CON LOS CLIENTES



- ¿Cómo vais atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?



Recuerda que:

- Es esencial definir con claridad el tipo de relación que deseamos que nuestra empresa establezca con nuestros clientes.
- El tipo de relación puede ser de tipo personal y cara a cara o automatizada, sirviéndonos de aplicaciones web o contestadores automáticos. Existen varios tipos de relaciones con el cliente:
 - Asistencia personal
 - Asistencia personal dedicada
 - Autoservicio
 - Servicios automatizado
 - Comunidades
 - y Co-creación
- Las relaciones con los clientes, en muchas ocasiones dan ideas de servicio relacionadas con el producto, lo que genera fuentes de ingresos (por ejemplo, tarifas planas continuadas, servicios postventa, etc.)



No olvidéis que el comité evaluador valorará:

- Detallar qué acciones llevaréis a cabo para que el cliente se mantenga ligado a vuestra propuesta.
- Describir cómo pretendéis integrar al cliente en vuestro modelo de negocio (por ejemplo, creando suscripciones, asociaciones, etc.).



Caso práctico, IOIKAN:

Optaron por combinar un servicio automatizado a través de la web para que los clientes puedan realizar sus pedidos sin necesidad de acudir a una tienda física junto a un servicio personalizado de atención para resolver las dudas de los clientes.



¿Cómo vamos a atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?

Nuestra empresa establecería una relación muy sana con los clientes, les mantendremos al día en cómo vamos, cuanta gente hemos podido alimentar y cómo su dinero ha ayudado.

Tendríamos asistencia personal en el local, habría una persona que habla con la gente que viene a investigar sobre qué va la empresa. La asistencia personal dedicada sería hecha por alguien que se dedica a mantener las relaciones con los clientes, en cuanto al autoservicio se establecería un mensaje de voz que suena si por cualquier motivo no pudieramos contestar al móvil.

Con las comunidades se crearía una comunidad de la gente que ayuda a nuestra causa, entre ellos podrían hablar de cualquier tema relacionado con nuestra ONG.