

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

En nuestra empresa utilizamos diversos canales para comunicarnos con los clientes, promocionar nuestras placas de plástico reciclado y ofrecer un servicio cercano y confiable. Cada canal tiene un propósito específico dentro de nuestra estrategia de atención, venta y promoción, asegurando que la experiencia del cliente sea positiva y alineada con nuestros valores de sostenibilidad y responsabilidad ambiental.

1.- CANALES FÍSICOS

- ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica nos permite comunicarnos directamente con clientes de manera rápida y personalizada. A través de este canal, resolvemos dudas sobre nuestras placas de plástico reciclado, atendemos consultas técnicas, gestionamos pedidos y ofrecemos información sobre proyectos sostenibles.

Para brindar un servicio de calidad, es fundamental mantener un tono amable, escuchar con atención y buscar soluciones claras y efectivas. Las aptitudes del personal son clave para garantizar un trato profesional y cercano.

Ventajas: rapidez, personalización y posibilidad de generar relaciones duraderas.

- VISITAS PRESENCIALES

Recibimos a clientes en nuestra sede o fábrica, mostrando ejemplos de productos y explicando el proceso de reciclaje y fabricación de nuestras placas. Esto refuerza la confianza y permite una experiencia directa con nuestro compromiso ambiental.

2.- CANALES DIGITALES

- CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico nos permite mantener una comunicación formal y organizada. Lo usamos para enviar información sobre nuevos productos, promociones, responder consultas y dar seguimiento a pedidos o proyectos.

Para que sea efectivo, debemos responder con rapidez, usar un lenguaje claro, cordial y profesional, y personalizar los mensajes ofreciendo soluciones concretas.

Ventajas: bajo costo, registro de comunicaciones y gestión de múltiples casos.

- REDES SOCIALES

Plataformas como **Instagram, Facebook y TikTok** nos permiten interactuar de forma cercana con clientes, recibir comentarios, atender reclamaciones y compartir novedades o promociones. También son un canal para educar sobre reciclaje y economía circular, mostrando nuestra misión y valores.

Ventajas: rapidez, interacción masiva y posibilidad de mostrar la personalidad de la marca.

- MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (WHATSAPP)

Un canal práctico y directo para responder consultas, enviar información, coordinar pedidos y resolver problemas casi al instante. Su tono más informal genera cercanía, pero es importante mantener profesionalidad y claridad.

Ventajas: rapidez, facilidad de uso y atención personalizada.

3.- CANALES DE VENTA ONLINE

- TIENDAS VIRTUALES PROPIAS = WEB

Nuestra página web permite que los clientes conozcan, compren y se comuniquen directamente con nosotros, disponible 24/7. Es clave que la plataforma sea intuitiva, segura y visualmente atractiva, con información clara sobre productos, precios y políticas de envío.

Ventajas: disponibilidad permanente, alcance amplio y automatización de procesos.

- MARKETPLACE

Plataformas como Amazon, e-bay o Mercado Libre nos permiten vender junto a otros proveedores, aprovechando su confianza y visibilidad. Aquí la comunicación con clientes se da principalmente dentro del sistema del marketplace.

Ventajas: visibilidad, atracción de nuevos clientes y seguridad en pagos y envíos, a pesar de existir gran competencia y cierto coste, es un canal que nos permite dar una gran visibilidad al producto y llegar a más clientes.

4.- PUBLICIDAD

- RADIO

Nos permite difundir nuestras placas de plástico reciclado y la importancia del reciclaje de forma rápida y directa. Un mensaje cercano y claro ayuda a reforzar la imagen de nuestra empresa y sensibilizar sobre sostenibilidad.

Ventajas: amplio alcance, costo relativamente bajo y cercanía a través de la voz.

- TELEVISIÓN

Publicidad visual y auditiva para mostrar nuestros productos, procesos sostenibles y promociones, captando la atención del público y reforzando la marca.

Ventajas: alcance masivo y fuerza de los elementos visuales.

- PANELES PUBLICITARIOS

Vallas, carteles o marquesinas ubicadas estratégicamente para reforzar la visibilidad de la marca. Se usan mensajes claros y atractivos que generen recordación.

Ventajas: alcance masivo y visibilidad en zonas estratégicas.



- PUBLICACIONES DE ORGANIZACIONES MEDIOAMBIENTALES

Permiten mostrar nuestro compromiso con la sostenibilidad, compartiendo proyectos ecológicos y acciones responsables. Esto genera confianza y cercanía con un público que valora la responsabilidad ambiental.

Ventajas: creación de imagen positiva, conexión con clientes conscientes y fortalecimiento de la reputación.

- REDES SOCIALES (RRSS)

Publicaciones, historias, reels y videos en plataformas como Instagram, Facebook, TikTok y LinkedIn será lo que utilizaremos para mostrar nuestros productos, procesos sostenibles y hacer promociones y publicidad. Utilizaremos contenidos visuales que atraigan a la audiencia y refuerzen nuestra marca.

Ventajas: interacción directa con el público y posibilidad de viralización, consiguiendo publicidad gratuita.