

## RELACIÓN CON CLIENTES

En Goizargi, la relación con el cliente no se basa solo en vender nuestros productos y ofrecer nuestros servicios, sino en crear un vínculo cercano y de confianza que haga que el cliente quiera volver y recomendar nuestra empresa. Nuestro objetivo es acompañar al cliente antes, durante y después, ofreciendo una atención personalizada y adaptada a sus necesidades. Lo que conseguiremos con una buena relación con nuestros clientes:

- Aumentar la satisfacción y la confianza en Goizargi.
- Fidelizar a los clientes y evitar que acudan a la competencia cuidando su experiencia con un trato cercano, constante y personalizado.
- Conocer mejor sus gustos y necesidades mediante una comunicación cercana, preguntas directas y el uso del feedback para mejorar nuestros productos y servicios.
- Conseguir recomendaciones positivas ofreciendo una experiencia excelente y un trato cercano que motive a los clientes a hablar bien de Goizargi.

Para lograrlo, en Goizargi trabajaremos principalmente tres tipos de relación con el cliente: transaccional, proactiva y consultiva.

### Relación transaccional

La relación transaccional se da cuando un cliente realiza una compra puntual. En Goizargi, nuestro objetivo es transformar a estos clientes en clientes habituales. Las acciones que llevaremos a cabo serán:



#### - Atención en el local (canal principal)

1. Trato cercano y personalizado para atender qué necesita cada cliente.
2. Ayuda en la elección de productos según sus preferencias.
3. Proceso de compra rápido, cómodo y sencillo.

#### - Correo electrónico:

1. Envío de promociones y descuentos exclusivos para clientes recurrentes.
2. Recomendaciones de productos basadas en compras anteriores.
3. Confirmación y seguimiento del pedido, el cual se hace por Instagram, Whatsapp o vía telefónica.

### Seguimiento postventa:

Envío de una encuesta de satisfacción tras la compra para conocer la experiencia del cliente y detectar posibles mejoras.

### **Relación proactiva**

En Goizargi no esperamos a que el cliente tenga un problema, sino que nos adelantamos a sus necesidades manteniendo un contacto continuo. Para ello:

- Nos comunicaremos con los clientes por WhatsApp, correo o Instagram, según el canal que ellos usen, tanto para gestionar reservas como para resolver cualquier problema.
- Les avisaremos de novedades, promociones y nuevos productos.
- El personal estará formado para responder de manera rápida, cercana y eficaz ante cualquier duda o incidencia.
- Utilizaremos las encuestas de satisfacción para recoger opiniones y mejorar continuamente nuestro servicio.



### **Relación consultiva**

La relación consultiva se basa en asesorar al cliente de forma personalizada, ayudando a encontrar la mejor solución según su situación.

En Goizargi lo aplicaremos mediante:

- Escucharemos al cliente con atención para entender bien lo que necesita.
- Si hay un problema, haremos las preguntas necesarias para identificar su problema y poder resolverlo lo mejor posible.
- Haremos recomendaciones personalizadas de productos o servicios.
- Además, aprovecharemos las opiniones que nos den en las encuestas para ajustar nuestra oferta y mejorar su experiencia.

