

Relaciones:

Para que la idea se desarrolle con éxito será de vital importancia crear una relación de confianza con las personas clientes. Dicha relación estará basada en el trato cercano y familiar, creando un ambiente de confort y seguridad para ellas. El objetivo será hacerlas sentir lo más cómodas posible para así poder establecer una comunicación abierta en la que puedan expresar sus necesidades y sus preferencias con libertad, y de esta manera poderles dar solución de la manera personalizada y creando una experiencia satisfactoria y una relación simbiótica en la que ambas partes se vean gratamente beneficiadas.

Uno de los objetivos principales será mantener el contacto con las personas clientes a largo plazo, afianzando la relación y asegurando unos ingresos continuos, los cuales garantizarán la durabilidad del proyecto y su viabilidad a largo plazo.

Para ello, además del producto principal, La Huerca, se pondrán a disposición de las personas compradoras los accesorios adicionales que pueden ser de gran ayuda una vez se ha iniciado el contacto con el cultivo. Estos productos permitirán mejorar y prolongar la experiencia con el huerto vertical.

También ofreciendo la posibilidad de disponer de guías de cultivo adaptadas a cada momento, consejos de cultivo y promociones mediante las suscripciones se busca un contacto continuo y complementario con las personas que quieran profundizar en su aprendizaje y sacarle la mayor rentabilidad al producto.

Y, por último, mediante el servicio de postventa en el que se pone a disposición de la persona cliente un mantenimiento anual, se pretende conseguir un flujo de ingresos fijos anuales y una relación basada en el cuidado del producto, así como de las personas que confían en él y en nuestro trabajo.

De esta manera, se busca que las personas que adquieran los diferentes productos y servicios están gratamente satisfechas para que ellas mismas también puedan dar una valoración muy positiva a sus personas cercanas, pudiendo generar así nuevos clientes debido a la satisfacción del cliente y los beneficios que le pueden aportar la Huerca y un contacto cercano con las personas proveedoras.

Para poder seguir mejorando el producto y la relación con las personas clientas, existirá siempre la opción de ponerse en contacto con las personas del proyecto mediante la sección abierta en la web, específicamente para recoger las valoraciones de las personas usuarias, usando el contacto que estará siempre a disposición de quien lo precise. A pesar de que una gran parte del contacto con el cliente será de manera automatizada o virtual (mediante la página web), se le dará mucha importancia a la satisfacción personal

del cliente, tratando de crear una plataforma digital lo más confortable e intuitiva posible, y dando opción siempre a tener contacto telefónico con una persona e invitando abiertamente a las personas clientes a aproximarse al taller en el cual la asistencia si será personal. Uno de los objetivos de establecer relación con las tiendas físicas colaboradoras, será ofrecer una opción de asistencia personal y tal vez más cercana en ubicación y por lo tanto, probablemente más cómoda para las personas clientes.

Para promover la integración del cliente en el modelo de negocio, como ya se ha comentado previamente, existen opciones como las suscripciones o los espacios digitales de participación y valoración. Pero, además, serán de vital importancia los talleres que se impartirán en espacios colectivos y comunitarios, ya que estos forman parte de uno de los pilares del proyecto, que es la educación ambiental y la importación de actividades cooperativas. Estos talleres generarán un contacto continuo con diferentes grupos de características muy diversas pero que podrán tener como referencia este servicio y producto cuando se trate de trabajar y promocionar estos valores.

Mediante estas acciones y estos mecanismos de integración se pretende convertir a la persona cliente en parte activa del proyecto. Generando una experiencia completa en la cual no solo se consuma un producto, sino que se cree una experiencia completa de aprendizaje continuo ya sea comunitario o individual.