

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

### **Relación con el cliente**

En Amonetxe, la relación con el cliente se basa en tres pilares: **comunicación cercana, confianza en los productores y experiencias personalizadas**.

### **Construcción de confianza y lealtad**

Cada producto incluye información del productor, métodos de cultivo o cría y certificaciones. Además, organizamos visitas a las granjas colaboradoras, lo que permite al cliente conocer directamente el origen y proceso del producto.

### **Estrategias de comunicación y acompañamiento**

Para mantener un contacto continuo y significativo se aplican varias acciones:

- **Atención personalizada**, tanto en tienda como por canales digitales (página web y redes sociales)
- **Asesoramiento gastronómico**, ayudando al cliente a elegir productos según sus gustos o necesidades.

### **Servicios postventa**

Para asegurar una relación duradera ofrecemos:

- **Encuestas de satisfacción** tras cada compra o visita.
- **Programa de fidelización “Amonetxe Konexio”**, que ofrece puntos por compra, descuentos especiales y acceso prioritario a visitas y talleres.

### **Integración del cliente en el modelo de negocio**

No solo buscamos que el cliente sea un comprador, sino que también un participador activo

### **Mecanismos de participación activa**

- **Suscripción a “Cestas de Temporada”**: el cliente elige periodicidad y contenido, participando indirectamente en la planificación productiva de las granjas.
- **Membresías anuales** que incluyen acceso preferente a eventos, descuentos y actividades exclusivas.
- **Edición de productos y cestas**, permitiendo que los clientes voten nuevas combinaciones o formatos de cestas.