

PASO 6: Relaciones con los clientes

1. En qué consiste

El bloque de Relaciones con los clientes se centra en las estrategias y acciones que pondremos en marcha para atraer, retener y hacer crecer nuestra base de clientes. Además, este bloque explica cómo el cliente se convierte en un participante activo en nuestro modelo de negocio, creando un lazo que fomenta su lealtad a largo plazo.

- Atraer nuevos clientes: Necesitamos generar conciencia sobre nuestros servicios de decoración sostenible y ecológica para eventos. Para ello, utilizaremos estrategias de marketing digital, organizaremos eventos y lanzaremos promociones que capten la atención de nuevos clientes. Utilizaremos una combinación de estrategias de marketing digital y relaciones públicas, como campañas en redes sociales, colaboraciones con influencers, y anuncios pagados. También participaremos en eventos locales relacionados con bodas y celebraciones, lo que nos permitirá generar visibilidad en el mercado. Las promociones de lanzamiento y los descuentos por reserva anticipada también serán tácticas clave para atraer nuevos clientes.
- Mantener la relación: Para que nuestros clientes sigan eligiendo nuestros servicios, nos comprometemos a ofrecer un servicio al cliente excepcional, mantener una calidad constante en la decoración y aplicar estrategias de fidelización, como descuentos o promociones para quienes regresan. Nos aseguraremos de ofrecer un servicio de atención personalizada para cada cliente, ayudándolos a elegir la decoración adecuada para sus eventos. Además, implementaremos un sistema de fidelización que recompense a los clientes recurrentes con descuentos exclusivos o servicios adicionales gratuitos. La calidad constante y la creatividad de nuestras decoraciones también contribuirán a que los clientes sigan confiando en nosotros.
- Hacer crecer la relación: Animaremos a nuestros clientes a seguir comprando y a recomendar nuestros servicios a otros, ofreciendo complementos o servicios adicionales que enriquezcan su experiencia.

Ofreceremos complementos o actualizaciones de decoración para que los clientes puedan mejorar su experiencia, como iluminación adicional, detalles personalizados o decoraciones extra para eventos de mayor escala. Además, incentivaremos a los clientes a recomendar nuestros servicios a sus amigos y familiares, ofreciéndoles descuentos o promociones por recomendación.

2. Guía para desarrollarlo

1.Definir estrategias para atraer clientes

Las estrategias que implementaremos para captar la atención de nuestros clientes se centrarán en resaltar nuestra propuesta de valor, que es sostenible, accesible y personalizada:

- Campañas publicitarias: Llevaremos a cabo campañas en redes sociales como Instagram, Facebook y Pinterest, donde mostraremos ejemplos de nuestras decoraciones, evidenciando que los productos reciclados pueden ser tan atractivos como los nuevos.
- Eventos y colaboraciones: Estaremos presentes en ferias locales, exposiciones de bodas y otros eventos relacionados con celebraciones. Estas oportunidades nos permitirán conectar directamente con nuestro público objetivo y exhibir nuestro trabajo.
- Promociones: Ofreceremos descuentos de lanzamiento o tarifas especiales por reserva anticipada para nuevos clientes, animando a las personas a elegirnos para sus eventos.

2.Planificar acciones para mantener clientes

El mantenimiento de la relación con nuestros clientes se fundamentará en crear una experiencia única y de calidad en cada evento:

- Atención personalizada: Proporcionaremos un servicio cercano y directo, ayudando a cada cliente a seleccionar las decoraciones ideales para su evento. Este enfoque personalizado fomenta una relación de confianza.
- Descuentos exclusivos: A nuestros clientes habituales les ofreceremos descuentos especiales para futuros eventos o tarifas preferenciales por cada nuevo evento que organicen con nosotros.
- Servicios postventa: Después del evento, haremos un seguimiento para asegurarnos de que estén satisfechos con el servicio y ofreceremos descuentos en futuros eventos si nos recomiendan a otras personas.

3.Incentivar el crecimiento de la relación

Nuestra estrategia para fomentar el crecimiento de la relación con los clientes se centrará en ofrecerles más de lo que inicialmente adquirieron, asegurándonos de que sientan que siempre pueden contar con nosotros para cualquier evento futuro:

- Ofrecimiento de servicios complementarios: Por ejemplo, podemos ofrecer decoración adicional para otros espacios o el alquiler de artículos más grandes, como arcos, mesas y sillas decorativas.
- Recomendaciones y descuentos por referencia: Pondremos en marcha un programa de recomendaciones donde nuestros clientes actuales podrán obtener un descuento o un servicio adicional gratuito si refieren a nuevos clientes que contraten nuestros servicios.

4. Seleccionar el tipo de relación adecuado

Optaremos por una combinación de relaciones personalizadas y automatizadas para maximizar la eficiencia sin sacrificar la cercanía con el cliente:

- Relación personalizada: Brindaremos asesoría individual a cada cliente para que sus decoraciones sean únicas y se adapten a sus necesidades.
- Servicios automatizados: Implementaremos plataformas de reservas en línea y formularios digitales para facilitar la contratación de nuestros servicios. Los clientes podrán consultar nuestros precios, ver ejemplos de decoraciones e incluso realizar sus reservas de manera cómoda.

5. Describir cómo los clientes se integran en nuestro modelo de negocio

Queremos que nuestros clientes sean parte activa en la creación de nuevas ideas y productos. Para lograrlo, implementaremos mecanismos de co-creación y participación directa en el diseño de la decoración:

- Co-creación de decoración: Daremos a los clientes la oportunidad de personalizar los elementos decorativos de su evento, eligiendo materiales, colores y detalles especiales. También habilitaremos un espacio donde puedan compartir sus ideas o sugerencias para nuevas decoraciones a través de encuestas o redes sociales.
- Comunidades: Promoveremos la formación de una comunidad en línea donde nuestros clientes puedan compartir fotos, ideas y experiencias de sus eventos decorados por nosotros. Esto fortalecerá el vínculo entre nuestra marca y nuestros clientes.

6. Justificación de las decisiones

Las estrategias que hemos elegido están en sintonía con las expectativas de los clientes actuales, quienes valoran tanto la sostenibilidad como la personalización. Además, la combinación de atención personalizada y automatización mejora la experiencia del cliente sin sacrificar la eficiencia operativa. Las acciones de fidelización y el programa de recomendación están diseñados para fomentar la lealtad a largo plazo, asegurando que nuestros clientes no solo nos elijan para su primer evento, sino también para futuros eventos y para recomendarnos a otras personas.