

● **PASO 6: RELACIONES CON LOS CLIENTES**

1. ¿En qué consiste este bloque?

El bloque de Relaciones con los clientes explica cómo la empresa CONECTA va a atraer a sus clientes, como va a mantener la relación con ellos y de que forma se intentará que sigan usando nuestros productos y servicios con el tiempo.

En nuestro caso, este apartado es muy importante, ya que CONECTA trabaja con familias, cuidadores y centros educativos que buscan confianza y seguridad. No es lo mismo vender un producto normal que ofrecer materiales educativos y apoyo para personas con dificultades, por eso la forma de tratar al cliente tiene que ser cercana y clara.

CONECTA no solo quiere vender una vez, sino que los clientes se sientan a gusto y quieran volver a confiar en nosotros.

2. Estrategias para atraer nuevos clientes

CONECTA va a usar ideas sencillas y que podamos hacer, pensando en que somos un proyecto pequeño que está empezando.

Una cosa importante será usar redes sociales, como Instagram y Facebook, para enseñar nuestros productos, explicar para qué sirven y cómo se usan. Las publicaciones no serán complicadas, sino fáciles de entender para las familias. También nos gustaría hacer talleres gratis con pequeñas muestras para que los clientes puedan probar los productos antes de comprarlos

3. Acciones para mantener la relación con los clientes

Para que los clientes sigan eligiendo CONECTA, vamos a ser cercanos y directos.

Lo principal será dar asistencia personal, sobre todo al principio. Los clientes podrán contactarnos por WhatsApp Business, en un horario fijo de 4 de la tarde a 8 de la noche, para preguntar dudas o pedir consejos.

Después de que alguien compre o use algún servicio, le preguntaremos qué tal le fue con el producto o si tuvo algún problema. Así el cliente sentirá que no nos olvidamos de él después de que compre el producto o el servicio.

Y si un cliente no está contento, llega a haber alguna queja, Estela se encargaría de proporcionarle una solución.

4. Formas de hacer crecer la relación con el cliente

Cuando un cliente ya confía en la empresa, queremos que la relación siga adelante y se haga más fuerte.

Por ejemplo si alguien ya compró un producto, podemos ofrecerle otro material que sirva para complementar su aprendizaje o estimulación. También podemos hacer packs de productos, que sean un poco más baratos que comprarlos por separado.

Otra idea es ofrecer suscripciones, donde el cliente reciba materiales o contenidos nuevos cada cierto tiempo. Así, la relación es más estable y continua.

Por ejemplo, en el servicio de tutoría online personalizada, cada mes enviaríamos a el cliente productos dependiendo de el servicio que soliciten.

Pero no vamos a insistir demasiado con estas ofertas, sino solo a los clientes que ya estén interesados.

5. Tipo de relación con los clientes

CONECTA usará diferentes tipos de relación con los clientes, dependiendo de lo que necesiten.

Por un lado, daremos asistencia personal, que es muy importante para resolver dudas y ayudar a las familias. Por otro lado, también habrá autoservicio, ya que los clientes podrán informarse en redes sociales o en nuestra página web sin tener que hablar con nadie directamente.

Las redes sociales también servirán como una pequeña comunidad, donde se podrán compartir experiencias, consejos y novedades. Además, tendremos en cuenta las ideas y sugerencias de los clientes para mejorar los productos, aunque sea de forma sencilla.

6. Integración del cliente en el modelo de negocio

En CONECTA, el cliente no solo compra sino que también nos ayuda a mejorar. Después de usar un producto o servicio, les preguntaremos qué les pareció. Estas opiniones nos servirán para mejorar los materiales y hacerlos más útiles para la gente.

Así, nuestro proyecto puede ir mejorando gracias a la experiencia de los propios clientes.

7. Justificación de las decisiones tomadas

Las decisiones sobre cómo relacionarnos con los clientes se tomaron pensando en el tipo de personas a las que CONECTA se dirige y en lo que podemos hacer. No sería posible estar disponibles todo el día pero si podemos dar una atención organizada y cercana.

La combinación de trato personal y herramientas sencillas nos permite mantener una buena relación con los clientes sin que el proyecto sea muy complicado de llevar. En resumen, la forma en que nos relacionamos con los clientes va de acuerdo con los valores y los objetivos de esta empresa.