

6.RELACIONES CON CLIENTES

La relación que se establece entre los clientes y la empresa es de vital importancia. La atención que reciba el cliente va a determinar si el cliente vuelve a comprar o no.

Para esto es importante distinguir las claves para ganar clientes.

Por un lado, captarlos: se capta la atención de los clientes y se informa de todas las ventajas de nuestro producto. En nuestro caso, es vital presentar nuestras placas, explicar cuales son las ventajas y que aporta al mercado, es decir, autoabastecer el local o el lugar, en este caso Bilbao, en el que se colocan con la energía que genera el paso de las personas al caminar. De esta forma se ahorra dinero y energía ya que la propia energía la producen las personas que pisen las placas..

Por otro lado, afianzar los clientes. Una vez los clientes estén interesados en nuestro producto, hay que procurar que no se vayan. En nuestro caso, si la comunicación es buena y el servicio es bueno, lo más probable es que los clientes se queden.

Por último, si los clientes que ya hemos afianzado recomiendan nuestros servicios a otros posibles clientes, estos incrementarán. Además, hay que procurar tener un buen marketing y publicitar al máximo para conseguir incrementar los clientes.

Por otro lado, implementando un servicio telefónico en el que quien responda a las llamadas sea una persona física y no una máquina programada, vamos a garantizar más confianza y un mejor servicio. Si en lugar de una persona respondiese un contestador automático, la mayoría de problemas que surgirían no serían resueltos de forma tan rápida y tan efectiva. Por tanto, merece la pena invertir más dinero en que haya una persona respondiendo a las llamadas en vez de un asistente virtual que no es tan resolutivo.

