

paso 6: Relaciones con los clientes

Nuestro restaurante de comida rápida es un negocio de barrio, pensado para jóvenes, estudiantes y familias. Buscamos una relación cercana con los clientes, basada en el buen trato, precios accesibles y en que vuelvan porque se sienten cómodos y valoran que el negocio dé trabajo a jóvenes.

Atraer clientes

Para darnos a conocer usaremos acciones simples y reales:

- **Instagram y TikTok**, subiendo vídeos cortos de la comida y del día a día del local.
- **Promociones de apertura**, como menús con descuento el primer mes.
- **Eventos del barrio**, como fiestas locales o actividades juveniles.
- **Recomendaciones**, ofreciendo un pequeño descuento si un cliente trae a un amigo nuevo.

Mantener a los clientes:

Para que los clientes vuelvan, aplicaremos:

- **Tarjeta de fidelidad en papel**: por cada **5 menús**, **el sexto es gratis**.
- **Buen trato y rapidez**, con atención directa en el mostrador.
- **Descuento para estudiantes** entre semana mostrando el carnet.
- **Calidad constante** en la comida y en el servicio.

Aunque el menú gratis reduce algo el beneficio, ayuda a que el cliente vuelva más veces.

Hacer crecer la relación

Para aumentar el consumo:

- **Combos claros**, por ejemplo menú completo a mejor precio que por separado.
- **Ofrecer extras en caja**, como bebida grande o postre.
- **Menú joven**, pensado para grupos de adolescentes.

Tipo de relación con el cliente

- **Atención personal** en el local.
- **WhatsApp Business** para informar de ofertas y horarios.

No usamos sistemas complicados porque no son necesarios para un negocio pequeño.

Integración del cliente

- **Votaciones en Instagram** para elegir nuevos productos cada cierto tiempo.
- **Cliente del mes**, con un menú gratis.
- Comunicación del proyecto como un negocio que da oportunidades laborales a jóvenes.

Justificación

Estas decisiones se adaptan a un restaurante de barrio, con poco presupuesto y clientes jóvenes. Las acciones son fáciles de aplicar, realistas y ayudan a que el cliente vuelva y recomiende el local.