



RELACIONES CON CLIENTES

Nuestra empresa va a presentar varios tipos de relaciones con clientes. En primer lugar, el proceso principal, es decir las ventas, van a ser de forma de servicios automatizados, a partir de una aplicación. El cliente podrá acceder al catálogo de productos proporcionados por distintas tiendas, elegir lo necesario para él y hacer pedido directamente haciendo solo un par de clicks. Además, en la misma aplicación podrá elegir la opción de suscripción necesaria. Estas suscripciones serán de varios tipos, y variarán por la hora y velocidad accesibles para el cliente.

En segundo lugar, nuestra empresa también presentará asistencia personal en forma de contacto con el repartidor que llevará el pedido. El cliente podrá trackear el transportista en su camino, y contactar con él por el número de teléfono puesto en la aplicación o por el chat personal en la misma aplicación.

Además, en caso de algunos problemas, el cliente tendrá acceso al servicio al cliente, que podrá acceder a partir de la aplicación directamente, mandar una carta al correo electrónico de la empresa o llamar por el número de teléfono especializado por este propósito, donde podrá adquirir la ayuda necesaria de las personas responsables por ese tipo de cuestiones.

En cuestión de atraer nuevos clientes, vamos a utilizar programas de anuncios en distintas fuentes, como anuncios en televisión, en distintas plataformas y redes sociales, como Youtube, TikTok, etc. Además, tendremos un equipo de especialistas en marketing y SMM, quienes podrán organizar colaboraciones con los brands-socios y crear promociones junto con ellos. También tendremos un perfil de Instagram propio de la empresa, en el que vamos a publicar noticias, información sobre descuentos y eventos importantes, y un canal en TikTok, que utilizaremos para atraer también clientes más jóvenes.