

# 6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

**¿Cómo vais atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer?**

En Biovita, buscamos establecer una relación cercana, ética y duradera con nuestros clientes, alineada con nuestros valores de sostenibilidad, reciclaje y respeto por el medio ambiente.

Atraeremos nuevos clientes mediante marketing digital y una propuesta sostenible, los mantendremos con atención personalizada y programas de fidelización, y los haremos crecer integrándolos en la marca a través de suscripciones, comunidad y co-creación.

## TIPOS DE RELACIONES CON LOS CLIENTES

**Nuestra empresa combinará varios tipos de relación con el cliente para adaptarnos a sus necesidades:**

◆ Asistencia personal

Ofreceremos atención directa al cliente a través de correo electrónico, redes sociales y mensajería instantánea para resolver dudas sobre materiales, procesos de fabricación o cuidado de las joyas.

◆ Asistencia personal dedicada

Para clientes fieles o suscriptores, ofreceremos una atención más personalizada, con recomendaciones exclusivas y seguimiento de pedidos, reforzando el vínculo con la marca.

◆ Servicios automatizados

Contaremos con una página web donde los clientes podrán:

- Ver el catálogo
- Realizar pedidos

◆ Comunidades

Crearemos una comunidad en redes sociales donde los clientes podrán compartir fotos de sus productos Biovitta, experiencias y consejos de cuidado, fomentando el sentimiento de pertenencia a la marca.

◆ Co-creación

Permitiremos que los clientes participen en el diseño de nuevas joyas mediante encuestas, votaciones o propuestas, integrándolos activamente en el desarrollo del producto.

## Acciones para mantener al cliente ligado a nuestra propuesta

- Programas de fidelización con descuentos y puntos por compras recurrentes.
- Promociones exclusivas para miembros de la comunidad Biovitta.
- Comunicación constante sobre el impacto positivo de comprar productos sostenibles.
- Servicio postventa para resolver incidencias y garantizar la satisfacción del cliente.

## Integración del cliente en el modelo de negocio

Biovitta integrará al cliente en su modelo de negocio mediante:

- Suscripciones para recibir nuevas colecciones o productos exclusivos de forma periódica.
- Asociaciones con clientes comprometidos con la sostenibilidad, que podrán participar en campañas ecológicas y proyectos de reciclaje.



## RELACIONES CON LOS CLIENTES