

## RELACIONES CON LOS CLIENTES



## Contenido

Introducción .....	3
Dentro del establecimiento .....	3
Medios de comunicación .....	4
<b>Eventos .....</b>	<b>4</b>
Estrategias para la fidelización.....	5
Conclusión.....	6



# Introducción

¿Por qué es importante la relación con nuestros clientes?

La relación con los clientes es el corazón de cualquier negocio, y para EcoDulzura se vuelve crucial. Al fidelizar a nuestros clientes, hacer que se sienta escuchado y valorado lo hará volver, la confianza es la clave para mantener relaciones sólidas y duraderas.

No solo vendemos pasteles y galletas, vendemos ese pequeño momento de felicidad y la sensación de compañía. Cada postre está hecho con amor, cuidado y atención, pensando en su salud y bienestar.

Por eso, nuestros clientes son lo más importante que tenemos. No queremos que sea uno más, queremos conocerlo, entenderlo y brindarle la atención en pequeños detalles que lo hacen sentir bien. Cada mensaje, cada comentario y cada visita a nuestra tienda nos recordará por qué hacemos lo que hacemos: **porque nuestro cliente merece los mejores momentos.**

## Dentro del establecimiento

Es importante crear un ambiente acogedor donde la gente se pueda sentir que están en un lugar de confianza. Hablar con naturalidad, recordar nombres de clientes y de sus mascotas, además de tener en cuenta sus preferencias.

### Conectamos también con las mascotas:

- Galletas de bienvenida a las mascotas que ingresen al local.
- **Mural de la mascota:** los clientes podrán dejar fotos de sus mascotas y compartir con todos momentos con los demás.

### Conectamos por nuestros valores

- Alimentación saludable, sostenibilidad, ingredientes naturales, amor por los animales.



- **Mostrar coherencia:** envases ecológicos, proveedores locales, recetas honestas.
- Cartelería con los menús, imágenes de lo que ofrecemos y promociones especiales.

## Medios de comunicación

### Redes sociales:

-  **Instagram:** Fotos de nuestras novedades semanales, fotos de nuestros nuevos menús que ofrecemos únicamente los fines de semana con temáticas, fotos de mascotas de clientes y anunciar eventos próximos que haría la pastelería.
-  **TikTok:** Promoción de nuestros menús, videos donde mostramos las novedades.
-  **Facebook:** Avisar de los eventos, fotos de nuestras creaciones culinarias, comunidad local y lo usamos para poder dirigirnos a todos.

Eventos	
<b>Tardes de socialización perruna</b>	Espacios en el parque del río Turia donde prepararemos comida para los perros y sus dueños. Allí podrán socializar entre ellos, jugar y pasar un rato.
<b>Talleres de repostería saludable</b>	Para adultos o familias. Enseñamos recetas sin azúcar, veganas o sin gluten.
<b>FamilyPet's day</b>	Para este evento contamos con la colaboración de las protectoras. Es un día en el cual en la cafetería hay animales que están en adopción y mientras te tomas tu café con tu postre saludable, interactúas con los animalitos con la posibilidad que se puedan ir con una familia.





## Estrategias para la fidelización

### Programa de puntos:

- Ofrecemos una tarjeta de puntos donde si llegas a cierta cantidad, ofrecemos descuentos, un café gratis o entrar en un sorteo donde puedes ganar un viaje con tu mascota gracias a nuestra colaboración con una agencia de viajes pet friendly.

**Comunicación personalizada:** Enviamos correos cuando llegan productos que sabemos que les gusta a sus mascotas.

**Comunidad activa:** Un grupo de difusión en Instagram para clientes frecuentes o que sigan la cuenta donde compartimos recetas, tips, fotos de mascotas y novedades exclusivas.

**Ofrecemos menús diferentes** cada día donde incluye una bebida y merienda para ti y tu mascota.



## Conclusión

La relación con nuestros clientes es un factor estratégico y fundamental para llegar al éxito. Mantener una comunicación cercana y constante genera confianza, fortalece la fidelización y comprende mejor las necesidades tanto de los dueños como de sus mascotas.

Una gestión adecuada de esta relación facilita la repetición de compra, mejora la percepción de la marca y aporta información para la continua mejora de nuestros productos y servicios.

La inversión en la relación con nuestros clientes no solo impacta positivamente en las ventas, sino que también consolida la reputación del negocio, optimiza la toma de decisiones y contribuye al crecimiento de nuestra repostería.

