

## 7. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Las acciones que se llevarán a cabo para tener relación con los clientes son:

- Atención personalizada y especializada, donde el personal debe tener conocimientos en objetos de colección, videojuegos, etc; además de que posean carisma para ofrecer cercanía y confianza al atender a los clientes.
- Creación de una comunidad, así fomentando la interacción a través de las redes sociales, compartiendo novedades también, lanzamientos, promociones o actividades.
- Eventos y actividades, donde se fortalecerá el vínculo con los clientes y también dando comienzo a participar en eventos.
- Programa de puntos, descuentos y premios exclusivos para los clientes más frecuentes.
- Ofrecimiento de una experiencia evolutiva a los clientes, siendo estos parte del crecimiento del negocio de forma transparente y de esta forma creando expectativa y sensación de pertenecer a algo.

Y las acciones para que el cliente se integre en la tienda son:

- Promocionar contenido creado por los clientes, como las transmisiones en directo, publicaciones en redes, etc. De esta manera, se dará más visibilidad a la comunidad e invitará a conocerse entre más personas.
- Espacios de intercambio donde los clientes puedan interactuar entre ellos e intercambiar objetos de colección.
- Asociaciones y colaboraciones, haciendo alianzas con streamers locales, comunidades de videojuegos, etc. Para integrar a nuevos clientes y también integrar a los más activos como embajadores.