

7. RELACIONES CON LOS CLIENTES

A. RELACIÓN CON EL CLIENTE

Para mantener la lealtad y vinculación con nuestros clientes:

- **Asesoramiento post-compra:** Seguimiento vía WhatsApp/email con sugerencias basadas en historial de compras
- **Programa de delización:** Puntos por compra canjeables en descuentos (10 puntos = 1€)
- **Muestras gratis:** Entrega de pequeños acones con cada compra para incentivar próxima visita
- **Eventos exclusivos:** Invitaciones VIP a lanzamientos de nuevos productos, eventos privados (4 veces/año)
- **Atención personalizada:** Creación de chas de per l olfativo de cada cliente premium
- **Comunicación directa:** Acceso a gerente de proyecto para clientes de alto valor **Regalos de cumpleaños:** Pequeño regalo sorpresa en fecha de cumpleaños del cliente

B. INTEGRACIÓN DEL CLIENTE EN EL MODELO DE NEGOCIO

- **Club de Aroma** (suscripción anual): Acceso a fragancias exclusivas, descuentos, eventos privados y envíos curados (40€/mes)
- **Programa de referencia:** Incentivo de 10€ en crédito por cada cliente referido que realice compra
- **Co-creación:** Participación en votaciones para elegir nuevas marcas a distribuir **Contenido generado por usuarios:** Concurso mensual de reseñas y fotos con premios (muestras gratis)
- **Comunidad online:** Grupo privado en redes para compartir descubrimientos y consejos olfativos

