



GUÍA DE APRENDIZAJE **MODELO CANVAS – RELACIONES CON LOS CLIENTES**

1. INTRODUCCIÓN

Una vez que ya se haya definido tu segmento de clientes, tu propuesta de valor, los canales que vas a utilizar para conectar la propuesta de valor de tu proyecto con tus segmentos de clientes, debes pensar cómo será la relación que vas a establecer con los clientes de tu proyecto. Es en este punto, donde interviene el siguiente bloque del lienzo del modelo de negocio: las relaciones con clientes.

2. ¿QUÉ SON LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES?

El bloque de relaciones con clientes del lienzo del modelo de negocio describe la naturaleza de la relación que estableces con tus clientes.

Del mismo modo, el bloque de relaciones con clientes te permite especificar cómo vas a adquirir, retener y hacer crecer tu cartera de clientes.

Aunque no debes olvidar que las relaciones con clientes se basan sobre un canal determinado, por lo que es necesario que hayas completado el bloque anterior para definir las relaciones con tus segmentos de clientes sobre cada uno de los canales que hayas definido.

2.1. LAS RELACIONES CON CLIENTES SE PUEDEN DEFINIR EN PERSPECTIVAS DISTINTAS.

- **Indirecta:** Aquella en la que tus clientes sólo pueden conseguir tu propuesta de valor a través de intermediarios.
- **Directa:** Aquella en la que tus clientes contactan contigo directamente para conseguir tu propuesta de valor.



Vínculo establecido con los clientes

- **Transaccional:** Cuando estableces vínculos esporádicos con el cliente como es el caso de una compra puntual. Lo que establece una relación fácil de dejar o de romper por parte de tu cliente ya que no hay ninguna barrera de salida que le retenga.



- **Largo plazo:** Cuando estableces un vínculo estrecho con el cliente como es el caso de una suscripción. Este tipo de vínculo establece una relación más difícil de dejar o de romper por parte de tu cliente, ya que al romper la relación dejaría de recibir los beneficios de tu propuesta de valor.



transaccional



largo plazo

Intimidad de la relación

- **Automatizada:** cuando tus clientes alcanzan la propuesta de valor de tu proyecto a través de una máquina. Lo que supone un bajo contacto entre tu proyecto y tus clientes.
- **Personal:** cuando tus clientes son atendidos por una persona concreta al adquirir la propuesta de valor de tu proyecto.



automatizada



personal