

Plan de negocio

Si alguien más vende el mismo producto/servicio que tú, ¿cuánto cobran? ¿Dónde está ubicado tu negocio?

- Panadería La Calle vende sándwiches a 1 € - 2,50 €, té a 0,80 € y café a 1,20 €.
- La panadería artesana El Balcón, vende sándwiches a 4 € - 6 €, té a 1,50 € y café a 2,50 €.

Sección 3: Factores de éxito

Describe a tu cliente habitual.

Gracias a la investigación de mercado hemos identificado cinco tipos de clientes:

Persona que viaja con prisas entre su hogar y su puesto de trabajo: nos visitará por las mañanas, buscando café, desayuno o sándwich. Un servicio amable y eficiente es la clave. Seguramente va a comparar la calidad del producto con el servicio recibido y no volverá si no estamos a la altura de sus expectativas.

Joven profesional o estudiante: nos visitará durante todo el día, atraído por la calidad del café, té y pastelería, los precios competitivos y el *wi-fi* gratis.

Empleado de negocio local del sector de servicio: nos visitará en la segunda mitad de la mañana. Espera una calidad constante, precios competitivos y servicio fiable.

Residente local, quizás jubilado, o **madre joven.** Estarán atraídos por un ambiente amable y la oportunidad de charlar con otros clientes.

Persona que ha asistido a unos de nuestros cursos de panadería y pastelería: esperamos que los que hayan asistido a nuestros cursos se conviertan en nuestros fieles clientes.

¿Cuáles son las razones de tus clientes para comprar tu producto/servicio?

Creemos que la combinación entre la amabilidad, el servicio eficiente, la calidad de los productos, los precios competitivos y el sentimiento de pertenencia a una comunidad se conviertan en la base para nuestros clientes.

¿Por qué van a ir a tu negocio en vez de ir a los de tus competidores?

El credo de nuestro negocio se define por los tres valores base:

Calidad: Nos comprometemos a utilizar ingredientes de alta calidad.

Precios competitivos: Nuestros productos reflejan la diversidad de nuestra comunidad con una estructura de precios acorde con los demás negocios cercanos, incluidos productos de alto estándar.

Comunidad: Nos esforzamos en crear un negocio de carácter abierto y amable para clientes de todo tipo, que sientan que nuestros productos están hechos para ellos. El ambiente debe ser abierto y acogedor. La atención al cliente debe ser nuestra prioridad. Nuestros empleados de cara al público deberán ser eficientes y amables.