



Colchones Sueña es una empresa de larga trayectoria, llevan más de 30 años en el mercado y quieren renovarse, por eso deciden entrar en el mundo de las redes sociales. La empresa tiene una reputación muy buena en su ciudad y en los pueblos aledaños a ella, en la experiencia de compra ofrecen con sus productos los beneficios de descanso, relajación, buen dormir, comodidad y estilo. Ellos quieren trasladar esta reputación al mundo digital y te contratan a ti para hacer un plan de reputación de marca en redes sociales.

Tu reto es establecer qué acciones pueden llevar a cabo teniendo en cuenta la reputación que ya tienen en su ciudad y la experiencia de compra que ofrecen.



RETROALIMENTACIÓN

Has alcanzado el reto si hiciste las siguientes recomendaciones a **Colchones Sueña**:

1. La empresa cuenta con muy buena reputación antes de su presencia online, sin embargo, se debe indagar:

- ¿Que se ha dicho de colchones sueña exactamente?
- ¿A qué tipo de clientes llega colchones sueña?

Se debe hacer una búsqueda de lo que se ha dicho en redes sociales acerca de la marca, para así establecer planes de acción para potenciar la marca o para resolver problemas de reputación de los cuales la empresa no tenga conocimiento.

2. Se debe hacer un estudio del cliente actual y las palabras clave con las que podemos llegar a él, iniciando con las palabras clave:

- Descanso, relajación, buen dormir, comodidad, estilo.

3. Es fundamental establecer un protocolo para quejas, reclamos o comentarios, donde:

- Se debe contestar en un periodo corto de tiempo.
- Debe haber monitoreo del cliente en el proceso antes, durante y después de la venta.
- Siempre se debe buscar resolver las quejas o reclamos.