

Actividad plenaria- Foro - Clave de corrección

La siguiente es la clave de corrección para las respuestas a las consignas del foro.

1. ¿Tiene sentido que Carnival desarrolle una estrategia de CRM?

Clave de corrección: Tiene sentido si dentro de su estrategia está aprovechar mejor los datos que ya tiene de los clientes con el fin de:

- Incentivarlos a volver a viajar con invitaciones y eventuales beneficios de precios y de otros tipos.
- Permitirles personalizar la experiencia ofreciendo promociones pensadas a la medida de las preferencias de los clientes –según la rica información disponible.

Además, la inversión de utilizar la información disponible en sus sistemas para lograr estos programas es relativamente baja.

2. ¿Qué pro y contras tiene la estrategia de personalización del servicio que viabiliza un sistema de CRM? Complete la siguiente tabla:

Clave de corrección:

Pro	Contra
<p>Resulta más atractivo para el cliente. El cliente siente una “intimidación por parte de Carnival”.</p>	<p>Presenta la dificultad operativa de personalizar el servicio manteniendo al mismo tiempo una estrategia de bajo precio.</p> <p>Una solución para la desventaja podría ser aprovechar los clientes que estarían dispuestos a pagar un poco más por un servicio más personalizado.</p>