1. **¿Cómo y que deben hacer las marcas nacionales para lograr la fidelización del cliente?**

Para lograr la fidelización del consumidor, se debe ofrecer un buen servicio al cliente puesto que esto ayuda a que se sienta cómodo y satisfecho con nuestro servicio, también debemos tener un medio por el cual siempre estar comunicados en caso de dudas, ofertas o sugerencias que podrían realizar por este medio y de esa manera poder brindar algo de calidad que mantendrá a gusto a los consumidores. **2. ¿Cómo pueden las empresas de supermaxi recuperar la confianza de los consumidores en un periodo de incertidumbre como el que enfrentamos?**

Brindándoles productos de calidad y seguridad en su compra, si bien es cierto las personas prefieren hacer compras en línea para evitar aglomeraciones y riesgo de contagio, sin embargo al momento de hacer una compra en línea el consumidor tiene miedo de ser estafado por ende se debe buscar la manera de hacer sentir seguro al consumidor, un ejemplo podría ser mostrándoles transacciones previas por otros clientes para que se den cuenta que todo proceso es legal, y en todo momento tratar de tener una interacción directa con el usuario brindándole la atenciones necesaria. **3. ¿Considera que las marcas deberían realizar alianzas comerciales para lograr recuperarse y “conectar” con el nuevo consumidor?**

Sí, pienso que en tiempos como estos, sería una buena estrategia de marketing aliarse con alguna otra empresa porque de esta manera tienen la capacidad de llegar a más clientes por las influencias que posee cada empresa, lo cual los va a beneficiar a ambos porque las ventas van a crecer y de esta manera evita que alguna de ellas quiebre.

**4. ¿Considera que las empresas de supermaxi nacionales son capaces de gestionar una alta demanda en sus diversos canales en línea?**

Sí, supermaxi es una empresa grande que cuenta con cantidades de empleados los cuales son capacitados para dar una buena atención al cliente, así mismo para tener actualizadas sus canales en línea como redes sociales en las cuales postean promociones, horarios de atención lo cual demuestra un buen desempeño y habilidad para estar pendiente de cualquier demanda en línea. **5. ¿Considera usted que las empresas de supermaxi nacionales están manejando de manera correcta el cuidado de sus clientes implementando medidas de bioseguridad? ¿Usted se siente seguro? ¿Cómo podrían mejorar las empresas esto?**

Las empresas para poder laboral deben cumplir ciertos requisitos de bioseguridad para poder mantener seguro al consumidor, una de las medidas que aplican es tomar la temperatura a la entrada y proporcionarle una cantidad de desinfectante, también suelen echar alcohol en los carritos de compras, los clientes si se sientes seguros con estas medidas, sin embargo, en lo que podrían mejorar es en tratar de buscar una solución a las filas largas. **6. ¿Cómo deberían gestionar las colas de espera y métodos de pago de los consumidores?**Aplicando stickers indicando el distanciamiento social que cada persona debe respetar mientras espera su respectivo turno. Un método de pago eficaz y seguro seria realizar el pago mediante su dispositivo móvil para evitar el contacto con el cobrador y disminuir cualquier riesgo de contagio.