

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Ofreceremos *información vía web* mediante Video-Tutoriales y una sección de preguntas frecuentes para facilitar una instalación por parte de los clientes, además tendrán a su disposición un *teléfono de atención al cliente así como un buzón de correo* que nos permita **ser mucho más eficaces a la hora de resolver incidencias**.

NUESTRAS CLAVES PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE

CUMPLIR LAS PROMESAS

Cumpliremos todas las promesas en materia de ofertas, promociones, especificaciones, etc.

RESPETAR EL TIEMPO DEL CLIENTE

Realizaremos una *asistencia personal* hacia los clientes mediante móvil o mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram...) que compren nuestros productos de manera directa, así como un formulario de satisfacción en forma de tarjeta de envío franqueado incluida en cada uno de nuestros productos para conocer la opinión de los que no nos compren el producto de manera directa, y el trato recibido en la tienda donde lo hayan adquirido.

En caso de defectos en el producto o recambios de batería podrán ponerse en contacto con nosotros por las vías anteriormente mencionadas.

OBSESIONES POR EL DETALLE

Tendremos muy en cuenta el Feedback de nuestros clientes.

Abriremos un *foro propio* con varias secciones diferenciadas, en las que los usuarios se puedan conectar entre ellos y con nosotros.

Crearemos una comunidad sobre el producto mediante *redes sociales* (Twitter, Facebook, etc.)

TRATO AL CLIENTE

Ser siempre cortés.

Mantener un rol profesional.

Dar seguridad al cliente.

Respetar la confidencialidad.

FACILIDADES PARA EL CLIENTE

Ser muy accesibles.

Comunicar comprensiblemente.

Reaccionar frente al error.