

RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Con los clientes nos relacionaremos de distinta forma atendiendo al segmento que nos dirijamos.

Para el primer segmento que hemos definido, la relación será automatizada a través de la web , en la cual se habilitará un servicio técnico coordinado por el gestor de la web, y un teléfono de atención al cliente que nos permita resolver todas las dudas o problemas ocasionados por el uso. También nos relacionaremos con este segmento de una forma directa ya que disponemos de un local donde recibiremos a los usuarios, pudiéndonos estos hacer todo tipo de sugerencias e incluso reclamaciones. Esta relación tan personal nos permitirá resolver sus dudas y obtener información de sus necesidades, haciendo más probable la venta del bastón.

Para los otros dos segmentos al que dirigimos nuestro producto, nos relacionaremos a través de comerciales que visitarán el punto de venta posible de nuestro producto (tiendas relacionadas con productos para personas invidentes, ONCE...).

Además contaremos con ayuda de organizaciones como la ONCE, que permitan resolver más dudas tanto técnicas como de utilización del bastón, debido a que en colaboración con ellos impartiremos un curso de aprendizaje del uso y funcionamiento de este. Cada persona será atendida de forma individual para solucionar cualquier duda o problema producido durante su uso.

Asimismo, nuestro producto ofrecerá su correspondiente garantía, además de la legal, dos años, ampliable por un periodo de otro año.

El usuario durante el periodo de garantía, dispondrá de actualizaciones periódicas y gratuitas.