

6 RELACIONES CON LOS CLIENTES

Es importante establecer una relación con el cliente para fidelizarlo, ya que la satisfacción del cliente favorecerá el impulso de las ventas y la atracción de nuevos clientes.

Sistemas de Seguridad Vesta, dado que es una empresa que principalmente ofrece seguridad y confianza,

es lo primero que debe transmitir en sus relaciones con los clientes. Por tanto, nos basamos en una relación de asistencia personal.

Promociones

Internet y el teléfono móvil nos permitirán llevar a cabo promociones en tiempo real y de forma personalizada, por lo que el valor percibido por el cliente se incrementará enormemente ya que se aprovecha la compulsividad del momento, y la sensación de exclusividad e inmediatez que estos medios proporcionan.

Asistencia personal

Los clientes pueden comunicarse con un representante real para conseguir la ayuda durante el proceso de ventas o después de completada la compra.

El servicio al cliente no puede ser solo amabilidad de las personas que tienen contacto con los clientes, debe ser un medio para traspasar de la calidad que desea el cliente a la calidad que sorprende al cliente. No solamente debe verse como la oportunidad de tratarlos bien, también de tomar información útil que lleve a la empresa a elaborar nuevas y mejores propuestas.

Calidad

La calidad en el servicio es una importantísima ventaja competitiva.

La satisfacción del cliente se puede medir a través de encuestas, reuniones de grupos foco... y depende de los volúmenes de cliente que la empresa maneje. Pero



en el día a día también se puede saber cómo se siente el cliente con nuestro servicio a través de los sistemas de quejas y reclamos, que administrándolo bien, nos permite hacer cambios.

Teniendo en cuenta todos estos condicionantes en nuestra empresa;

- En primer lugar un asesor/perito va al edificio donde se va a instalar la alarma para concretar con el cliente el coste, las reformas y tiempo.
- Después un técnico instalará la alarma, enseñará el funcionamiento, dará indicaciones sobre el producto, un número de teléfono para contactar con nosotros por posibles fallos, actualización...
- Por último se realizaran revisiones del producto periódicas para la optimización y actualización del producto.
- Encuestas de satisfacción.
- Seguimiento de reclamaciones.