

IES Virgen de la Paloma.

Nombres: Ignacio López Villar, Víctor Foronda Álvaro y Fran Bravo Toyos

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Utilizar Arial tamaño 11 e interlineado 1,5.

Debéis pensar cómo vais a atraer nuevos clientes, mantenerlos y hacerlos crecer.

La captación de clientes vendrá en gran parte por la publicidad y por ser de las pocas empresas existentes en el mundo en fabricar drones a medida.

Definir qué tipo de relación deseamos establecer con nuestros clientes (personal cara a cara, automatizada vía web, etc).

La relación con el cliente podrá ser en persona o mediante chat en vivo disponible en la página web, así como el teléfono y correo electrónico.

Pensar que en ocasiones las relaciones con los clientes os pueden generar ingresos para vuestro negocio (por ejemplo, tarifas planas continuadas, servicios postventa, etc.)

Contamos con servicio de reparación con una garantía de dos años.

Comentar de los siguientes tipos de relaciones los que habéis elegido para vuestro negocio:

- Asistencia personalizada.
Nuestro negocio está enfocado en la asistencia personalizada con el cliente o empresa mediante contacto físico, vía telefónica, correo electrónico o mediante chat online disponible en la web, ya que en función de sus preferencias, se le asesorará sobre un modelo de dron u otro.

- Autoservicio.
Nuestra página web contará con la sección de “preguntas frecuentes” el cual el cliente podrá esclarecer sus dudas el mismo, si dichas preguntas no le sirven de ayuda siempre podrá ponerse en contacto con nosotros por teléfono o email.

- Los canales de Distribución.

A través de empresas privadas dedicadas al transporte y distribución de mercancías como Nacex, FedEx.

Llevando a cabo ventas a través de Amazon, nuestros productos podrán, tanto llegar a una dirección concreta, como ser llevados a un punto de recogida.

- Los canales de Venta.

 - Venta online directa a través de nuestra propia página web.

 - Venta online con intermediarios como Amazon, FedEX, Nacex..

 - Venta directa en tienda física.

- ¿Servicio post-venta?

 - Todos nuestros productos tendrán una garantía de dos años, así como un servicio de reparación en caso de que el producto haya perdido la garantía.