

4. RELACIÓN CON EL CLIENTE

Tenemos diferenciados dos grandes grupos de clientes con los que nos vamos a relacionar. Éstos son el cliente directo (veterinarios), y el cliente usuario, que es el propietario de la mascota.

En primer lugar, tendremos una relación personal con el **cliente veterinario** ya que es a él a quien le vamos a vender directamente el microchip, ya que, por la legislación vigente, es obligatorio que sea él el que lo implante en el animal.

Y en segundo lugar mantendremos una relación indirecta, mediante las redes sociales, con cualquier persona que quiera informarse o contactar con nosotros. Así nos permite conseguir un buen feedback acerca de nuestro producto.

- CONTACTO PERSONAL CON LOS VETERINARIOS

Queremos diferenciarnos de los demás competidores por el trato cordial y de cercanía que vamos a brindarles con un representante de la empresa para solucionar posibles inconvenientes en todo momento.

Daremos unas garantías para cubrir los posibles fallos que puedan producirse. Dando esta confianza podemos mantener el grado de satisfacción, a la vez que aumentamos la posibilidad de captar nuevos clientes indirectamente porque dependemos de los veterinarios para colocar nuestro producto en el mercado.

Para fidelizarlos, lo que haremos es realizarles descuentos por volumen de compra (rappels) y promociones, como regalarle una cantidad de producto si llegan a un número mínimo de compra, además de incorporar en la aplicación y en las redes sociales información sus productos para que les permita tener publicidad gratuita. También obsequiaremos a nuestros clientes finales con un regalo para sus mascotas.

- FEEDBACK CON EL USUARIO FINAL

Nos tomamos muy en serio la opinión de nuestros clientes ya que, por medio de esta retroalimentación, podemos mejorar e innovar nuestro producto para que sea único en el mercado.

Daremos facilidad y seguridad en el producto y en la aplicación, ya que cuenta con garantías para la confianza de nuestros clientes, que son un



poco complejos por su variabilidad de gustos y preferencias, a los que tenemos que convencerlos del buen servicio que ofrece nuestro producto.

Estaremos a su entera disposición, escucharemos activamente todas las proposiciones, las reclamaciones que surjan o las quejas posibles y reaccionaremos en el menor tiempo posible y de una manera en que el consumidor no siga viendo las cosas negativamente.

En nuestra página web tendremos un apartado donde los clientes podrán comentar sus dudas y nosotros contestaremos inmediatamente.

Recurrimos a los clientes finales para que nos transmitan, a través de las redes sociales y página web, sus opiniones y sugerencias. Así nosotros podremos dar respuesta a sus cuestiones. También podremos hacerles un seguimiento para saber si se le ha resuelto la consulta.

Nos daremos a conocer a través de la recomendación de nuestros clientes, quienes comenten a sus conocidos sobre el servicio, facilidad, garantía y el precio asequible de nuestra APP.

Gracias a sus opiniones, dudas, sugerencias y problemas conseguiremos mejorar la atención al cliente.