



## RELACIONES CON LOS CLIENTES

Contaremos con un equipo de marketing que será el encargado de llevar la página web, las redes sociales y el buzón de sugerencias en las que el cliente podrá hacer consultas, dar su opinión y sugerencias. Este equipo se encargará de ofrecerles las soluciones y atender a las reclamaciones, sugerencias y opiniones, ofreciendo un servicio personalizado al cliente. Esto podrá realizarse tanto en la propia página web como mediante el envío de correos electrónicos. Adicionalmente se dispondrá de un teléfono para que el cliente pueda realizar cualquier consulta, plantear cualquier duda o solicitar la reparación del producto.

El envío del Negarbaby será gratuito al realizar una compra superior a 15 euros en productos de Peluchilandia.

Al realizar una compra de un importe superior a 15 euros en productos de Peluchilandia se ofrecerá un código, el cual podrá introducirse durante la compra del Negarbaby el cual descontará los gastos de envío.

Los comerciales se encargarán de organizar charlas y reuniones en los centros en los que se reúnan nuestro potenciales clientes, como puedan ser, centros de maternidad, donde los comerciales darán a conocer nuestro producto y a su vez atenderán a las consultas de los potenciales clientes dándoles respuesta a sus dudas.

La app será otro de los medios por los cuales el cliente podrá acceder a información y podrá hacer consultas, emitir opiniones y realizar sugerencias. La App recabará información sobre el cliente como pueda ser la edad, el género, el número de hijos, su cuenta de google etc, esta información se usará posteriormente para conocer nuestro target más en profundidad.