

6-Relaciones con los clientes

Hemos decidido que para el buen funcionamiento de nuestra empresa y lo que nos aportará mayores beneficios será un trato tanto personal como automatizado con nuestros futuros clientes.

En cuanto al trato **personal**, es imprescindible una ubicación física que se concretara en un pequeño local situado en el centro de Bilbao, con fácil acceso teniendo en cuenta los medios de transporte existentes en la ciudad (metro, bizkaibus, bilbobus...)

En este local sería suficiente la presencia de un solo empleado para el trato personal con los clientes. Al cliente cuando tiene un problema, prefiere hablar con alguien cara a cara. Últimamente la relación con el cliente es a través de contestadores y operadoras y eso no gusta.

En este mismo local habrá un pequeño almacén para la gente que quiera comprar nuestros chips en vez de hacerlo a través de la página web, sin esperar plazos de entrega.

En cuanto al trato **automatizado** con los clientes, todas las gestiones se realizarán a través de la Aplicación, con instrucciones sencillas e intuitivas, ya que nuestro público está comprendido en un margen de edad muy amplio.

Estos dos tipos de trato con el cliente, tanto el personal como el automatizado, nos obligan a poner a disposición de nuestros clientes una **hoja de reclamaciones** para manifestar sus quejas.