

RELACIONES CON LOS CLIENTES

La clave para la prosperidad de la empresa es el establecimiento de relaciones sólidas con los clientes, lo que cada vez supone un reto más difícil debido a la gran competencia que existe en el mercado. Para satisfacer las expectativas de nuestros clientes y crear un vínculo con ellos tomaremos las siguientes medidas en las que el tipo de relación a mantener con el cliente apunta a la asistencia personal dedicada y los servicios automatizados:

- **Adelantarse a los problemas del cliente**
La empresa debe ser capaz de establecer una comunicación lo suficientemente fluida con los clientes para poder conocer las carencias y necesidades de estos y poder ofrecerles o estar preparados para cuando demanden determinado material. Por ejemplo saber que tipo de obra están realizando cada uno de nuestros clientes para poder tener a punto material que puedan pedirnos.
- **Ver a nuestros clientes como nuestros principales promotores**
La mejor forma publicitaria existente es que los clientes de los sectores con los que trabajamos hablen entre ellos y con otros posibles clientes sobre nuestra empresa y los servicios ofrecidos, de modo que captamos nuevos clientes sin tener que invertir en gastos publicitarios. Para ello es primordial dar una atención excelente a todos, pues de lo contrario crearían el efecto contrario.
- **Preparar y formar a los integrantes de nuestra empresa**
Si cuando un trabajador reciba un pedido por el medio de comunicación que sea, especialmente a través de conversación telefónica con el propio cliente se tiene un buen conocimiento, en este caso del material que nos puedan demandar la atención, se facilita el rápido entendimiento con el cliente, asimilando lo que nos está pidiendo e incluso pudiendo ofrecerle ayuda e información para cubrir su necesidad.
- **Que los clientes contacten con la empresa de la forma que ellos prefieran**
Los clientes se pondrán en contacto con nosotros desde diversos medios, a través de llamada telefónica, mediante una app, correo, etc, de modo que el cliente siempre reciba una atención personalizada sea cual sea el medio de que utilice para ponerse en contacto con la empresa.
- **Entrega y solución a problemas inmediatamente**
La prioridad de la empresa será la eficiencia del servicio ofrecido, de tal forma que se tratarán de entregar los pedidos en el menor tiempo posible y solucionando los problemas de nuestros clientes, tratando de evitar los retrasos y la pérdida de tiempo en su actividad.