

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES

- **Relación personal**

Esta relación está basada en la interacción humana. El cliente que demande los servicios de Eating Box puede comunicarse con un representante (responsable) del servicio de atención al cliente para que le ayude durante el proceso de venta o posteriormente (postventa). Nuestros repartidores tendrán conocimientos de primeros auxilios debido a que nuestra clientela es gente con dependencia por lo que en algún momento pueden necesitar su ayuda.

- **Relación de asistencia personal dedicada**

Nos encargamos de asignar un responsable a la atención específica de cada cliente. Se trata de una relación más íntima y profunda con el cliente y suele prolongarse durante un largo periodo de tiempo.

En Eating Box también contamos con una herramienta de CRM para facilitar y hacer más cercana nuestra interacción con los clientes, de esta manera tendremos en cuenta sus opiniones y gustos.

- **Comunidades**

Eating Box crea comunidades en las que busca comunicarse y entender mejor a sus clientes. Así intercambian conocimientos y solucionan los problemas de otros.

- **Servicios automáticos**

Este tipo de relación combina una forma más adecuada al autoservicio con procesos automáticos. Los servicios automáticos de Eating Box reconocen a nuestros clientes y sus características para ofrecerles información relativa sobre sus pedidos. Por lo que siempre tendremos un seguimiento específico de cada cliente.

- **Creación colectiva**

Eating Box recurre a la colaboración de los clientes para crear valor. Invita a que los clientes escriban comentarios o compartan sus ideas para crear valor para otros clientes sobre su experiencia. Además de estas relaciones con los clientes hemos creado una aplicación para que nuestros clientes puedan hacer sus pedidos de forma más específica como sus gustos, alergias, intolerancias, cantidad, etc.

