



F- RELACIONES CON LOS CLIENTES

1. Introducción

Es importante la fidelización de nuestros clientes, ya que gracias a ellos nuestra empresa funciona.

Sabemos que no existe un único tipo de cliente, ya que las necesidades de cada persona no son las mismas. Es necesario que conozcamos las necesidades de nuestros clientes por ello debemos mantener el contacto con el cliente en todo momento, al inicio de la relación, durante su experiencia de uso nuestro producto. Por ello crearemos un sistema de Atención al Cliente personalizado adecuado para las distintas necesidades.

2. Atención al cliente

- **Asistencia Telefónica:** Mantendremos una línea telefónica en el horario comercial, para atender a nuestros clientes y ayudarles a resolver cualquier problema o duda que les pueda surgir. Nosotros nos comprometemos a dar siempre una solución. El teléfono se podrá encontrar junto a todos nuestros datos en la página web.
- **Asistencia vía Correo Electrónico y Whatsapp:** Los clientes, podrán comunicarse si lo desean mediante nuestro servicio de asistencia vía e-mail, esta será una manera eficaz de resolver cualquier duda en cualquier momento del día ya que este servicio está abierto 24 horas.
- **Asistencia por Redes Sociales:** A través de las Redes Sociales, estaremos en contacto con nuestros clientes y les informaremos en primicia nuestros nuevos productos de una manera periódica. También subiremos artículos interesantes para que puedan aprovechar al máximo la experiencia que les ofrecemos.
 - Facebook y Twitter: Compartiremos información de manera semanal sobre la opinión de nuestros clientes a modo de review.
 - Instagram: Publicaremos fotos de nuestros productos y las de nuestros clientes que utilicen nuestros productos.
 - Youtube: Crearemos un canal de YouTube donde periódicamente colgaremos vídeos explicativos sobre el uso de nuestros productos y sobre cómo utilizarlos aprovechando todos sus beneficios.
- **Newsletter:** Los clientes recibirán, si lo desean, un boletín vía electrónica donde estarán recopiladas las novedades de nuestros productos de una manera trimestral.
- **Buzón de sugerencias:** En nuestra página web, se podrá acceder al buzón de sugerencias. Mediante un sencillo formulario de contacto analizaremos la experiencia de compra de nuestros clientes, englobando desde la calidad del trato que han recibido por parte de nuestro personal, hasta sus sugerencias



que tendremos muy en cuenta ya que el cliente para nuestra empresa es primordial.

3. FAQ (Frequent Asked Questions)

En nuestra página web, habrá un apartado concreto dedicado a las preguntas más frecuentes realizadas por nuestros consumidores. Dichas preguntas estarán respondidas de una manera clara y precisa. De esta forma facilitaremos su experiencia de compra y resolveremos sus principales dudas sobre nuestro producto.