

## RELACIÓN CON LOS CLIENTES

**KLEIZRON** es una empresa que apuesta por una relación con los clientes basada en la **confianza y la cercanía**. Para conseguir compradores, comenzaremos vendiendo a nivel local mayoritariamente e intentaremos llegar hasta empresas, lo cual nos permitirá ampliar el segmento de mercado. En principio no tenemos intenciones de invertir en publicidad, pero no descartamos la posibilidad de darnos a conocer a través de anuncios o mediante el patrocinio por parte de empresas que hayan adquirido nuestro producto. Una vez nuestra empresa haya cogido fuerzas, el mayor objetivo que tendremos será ofrecer la mejor atención al cliente posible para lograr mantenerlos e incluso aumentar las ventas.

### ¿Qué relación mantenemos con nuestros clientes?

- ◇ **Personal:** En KLEIZRON queremos tener un trato cercano con los clientes dado que nuestro principal punto de venta es una **tienda física**. El objetivo que queremos conseguir con esto es poder mantener una relación con el cliente basada en la confianza.

Por otro lado, no queremos perder la oportunidad de poder comunicarnos con clientes que se encuentren fuera de la ciudad donde está localizada la tienda. Es por esto que contamos con **página web**, desde la cual podemos interactuar con nuestros compradores, e incluso con personas que puedan estar interesadas en adquirir información sobre nuestro catálogo de productos.

Finalmente, cabe destacar que estaremos siempre dispuestos a resolver cualquier duda o problema que pueda surgir tanto en el momento **pre-venta** como en el **post-venta** (ya sea a través de la web o contactando a nuestro número de teléfono), logrando así mantener a nuestros clientes, ya sea empresa o particular. Como consecuencia de esto, esperamos obtener una crítica favorable tanto sobre nuestro producto como sobre nuestros servicios; esto nos proporcionará la oportunidad de hacer publicidad de nuestra empresa de una forma indirecta, logrando que la funcionalidad de nuestra cerradura eléctrica se divulgue y atraiga a nuevos clientes.



## ¿Cómo nos relacionamos con el cliente?

- ◇ **Asistencia personal:** Apostamos por establecer una relación de confianza donde se pueda solucionar cualquier duda antes, durante y después de la compra del producto. Por eso, aunque la asistencia probablemente sea mayoritariamente online, queremos que dar la opción de tratar siempre con personas físicas.

Por último, nos gustaría mantener una relación con el cliente que permita la co-creación, permitiéndonos así mejorar la calidad de nuestro producto y servicio utilizando para ello los comentarios que recibamos.

Celia, Elena y Víctor



KLEIZRON  
COMPAÑIA DE CERRADURAS