



## **Relación con el cliente**

Nos comunicaremos con el cliente a través de nuestra página web, el teléfono de contacto, vía e-mail y por redes sociales.

Queremos dar un trato al cliente acorde con sus expectativas e intentar superarlas.

Vamos a tener una atención al cliente personalizada e individualizada de manera que el cliente pueda resolver sus problemas y/o dudas con la persona que le está atendiendo. Para ello utilizaremos la atención telefónica, los correos electrónicos y la atención al cliente en la misma tienda.

El primer contacto con el cliente, va a ser en la misma tienda o de manera indirecta por e-mail o teléfono. En el caso de que sea por teléfono o vía e-mail se pondrá una fecha en la cual se concertará una fecha y hora para el primer estudio del proyecto. Si el cliente asiste a la tienda y se pueda hacer el estudio en el momento se dará y en el caso de que no se pueda atender en ese momento se concertará una fecha para el primer estudio del proyecto. El día que se haga el primer estudio del proyecto nuestra empresa una vez tenga todos los datos del cliente y del producto que quiera, dará una fecha aproximada de fin del proyecto. Se dará la opción a cambios antes de dicha fecha que podrá ser modificada en caso de cambios. Para cualquier cambio y/o duda ofreceremos al cliente una nueva cita para exponer dichos cambios y/o dudas. Una vez tengamos toda la información actualizada y correcta la empresa se encargará de final el proyecto en el menor tiempo posible. Después será la empresa de transporte la que se encargue de enviar el paquete. Si no pesa mucho y pudiera ser posible entregarlo por parte de nuestra empresa así será sin cargos de transporte.

