

Relaciones con el Cliente

Es muy importante mantener una buena relación con el cliente porque dependerá de si volverá a comprar el producto y recomendar nuestros servicios. Nuestra principal motivación es conseguir nuevos encargos y que confíen en nosotros en un futuro, consiguiendo así, una buena reputación en el sector.

Nuestra empresa tendrá una relación automatizada con el cliente en caso de que se realice la compra por la página web, aunque si es necesario se dispondrá de asesoramiento con un asistente personal a través del teléfono o correo electrónico que permita resolver dudas.

En caso de que realice la compra en nuestra tienda física la relación será más personal y dedicada, facilitando catálogos impresos, enseñando muestras del material, proceso de fabricación...etc.

Como se ha comentado anteriormente, para pedidos importantes, habría la posibilidad del traslado de comerciales a la institución o empresa para el asesoramiento y cumplimentación de los detalles del encargo.

Como servicio postventa, se dispondrá de un correo electrónico y un teléfono de contacto en caso de que hubiera algún problema o duda. También se puede ofrecer un servicio de mantenimiento o reemplazo con descuentos en caso de sobrepasar la vida útil del producto.

También como contacto con el cliente potencial, se dispondrán stands en ferias dedicadas al sector de construcción y medio ambiente. Allí se trasladarán nuestros comerciales y se dispondrán de catálogos y trípticos informativos, muestras de materiales, proyección de videos y presentaciones en PowerPoint. También se podrían formalizar pedidos desde la propia feria.