

## **Tipo de relación con nuestros clientes**

**Personal:** a través de una comunicación directa, por ejemplo: cara a cara o por vía telefónica a través de los comerciales que serían los encargados de relacionarse directamente con las empresas y con los domicilios, pudiendo haber un comercial para atender personalmente a las fábricas y otro para los hogares.

**A distancia:** es cuando se establece una comunicación indirecta (e-mail, por ejemplo). En este caso, el correo electrónico nos serviría para elaborar presupuestos a los clientes, concretar día y hora para la instalación de los ventiladores,...

**Individualizada:** se intenta dar un servicio particular o exclusivo a los clientes. En nuestra empresa sería la instalación presencial con el cliente, que permitiría que nuestro proyecto tuviese una representación individual con cada cliente a través de las personas que va a los lugares a hacer la instalación.

## **Vínculo establecido con los clientes**

Además nuestra empresa quiere establecer un vínculo a largo plazo, permitiendo servicio de mantenimiento y reparación. Con eso conseguiríamos fidelizar a los clientes, y mantener una lista de clientes estable en el tiempo. Además, si el cliente paga una cuota mensual, la sustitución del ventilador tendría un coste muy reducido, o, incluso gratuito, reforzando aún más ese vínculo.

## **Intimidad de la relación**

Queremos que nuestra empresa tenga una relación íntima con el cliente, de forma que podamos estar cerca de él, contando con asistencia 24 horas vía telefónica, y además no usando mediaciones tecnológicas de bots que dificultarían la intimidad de la relación.