



Claudia Blanco, Sofía Martín, Alicia Hernández, Naíma Morán

## SESIÓN 4 SI.05-RC

### 1. Relación con los clientes

El tipo de relación que tendrá nuestra empresa con los clientes será de dos maneras:

- **De tipo personal:** A través de una asistencia **cara a cara** con el cliente, personalizada; con la posibilidad de obtener el producto en una tienda física.
- **De tipo automatizado:** A través de una **página web** creada por la empresa para la venta del producto.

Al cliente se le ofrecerá un servicio postventa con la instalación total del producto, que contará con una garantía de dos años, en los cuales se sustituirá el producto en caso de ser necesario. Además, contará con una asistencia continuada en caso de avería durante un período de cinco. El cliente tendrá la opción de pagar el producto en su totalidad en el momento de la compra o de financiarlo según lo desee.

Queremos establecer una relación de **confianza** con el cliente, donde el producto ofrecido pueda adaptarse totalmente a las necesidades de este, sin olvidar el objetivo de nuestro producto, que es reducir el gasto de aguas. Creemos que las personas mayores que quieran comprar nuestro producto, optarán por una asistencia completamente personal, en la que solicitarán la información por vía telefónica o acudiendo a nuestra tienda física, donde se les proporcionará un presupuesto y tras la compra, la instalación completa. Los más jóvenes recurrirán en su mayoría a nuestro servicio automatizado, obteniendo la información del producto de nuestra página web y solicitando un presupuesto personalizado y



Claudia Blanco, Sofía Martín, Alicia Hernández, Naíma Morán

posteriormente realizando la compra si es que así lo desean, contando con la instalación completa postventa.

La página web de nuestra empresa estará disponible para todo el mundo y no tiene ningún coste, y servirá fundamentalmente de fuente de información del producto, que se irá actualizando periódicamente en caso de promociones y/o novedades. Nuestros empleados serán los encargados de ir al hogar de cada persona para instalar el producto y este traslado en sí no tendrá ningún coste. El coste dependerá del sistema de organización del baño.