

## **6. RELACIONES CON LOS CLIENTES**

Nuestra empresa tendrá dos potenciales clientes. En primer lugar, se venderá el producto a farmacias y tiendas ortopédicas, para que así si nuestros clientes lo desean, puedan comprar el **Kinefeedback** directamente desde nuestra web o en las farmacias y ortopedias. Por lo que tendríamos una relación de asistencia personal y de servicio automatizado.

Como se explica en el apartado canales, para conseguir que los potenciales clientes conozcan el producto se llevará a cabo una campaña publicitaria que consistirá en el uso de Google Ads. En el caso de farmacias y tiendas ortopédicas, será importante al principio invitarlas a charlas donde se presente el producto y las ventajas de adquirirlo. Con esto, no solo conseguimos ventas sino que luego ellos sean capaces de explicarle estas ventajas y la forma de uso a las personas que vayan a la tienda a comprarlo.

Nos preocupa mucho ofrecer un buen servicio y mantener satisfechos a los clientes, por lo que tendremos un servicio al cliente muy activo al que se pueda llamar ante cualquier problema o pregunta. También estará disponible una dirección de correo electrónico para contactar con nosotros. En ambos casos será un profesional el que se encargue de atender a los clientes. Además, de esta manera conseguiremos ver los defectos que los clientes encuentran para poder ir mejorando el producto constantemente.

Aparte de esto, se ofrecerá una garantía de dos años para cualquier daño o fallo que presente el producto, en el que irá un profesional a casa de la persona que haya tenido el fallo y se lo arreglará o sustituirá de forma totalmente gratuita. Por otra parte en la web habrá videos explicando cómo se usa el producto, en caso de que el manual de instrucciones resulte insuficiente.

En el caso de nuestra compañía es muy difícil intentar conseguir la fidelidad de los clientes, ya que es un producto que se usa en un caso muy concreto, por lo que procuraremos siempre dar el mejor de los servicios y conseguir que la gente que se vea en esta situación lo quiera y lo pida online o bien en una farmacia o tienda ortopédica, de esta forma las farmacias y tiendas ortopédicas verán que es un producto demandado y querrán tenerlo para poder venderlo.

Por último, estableceremos una relación de comunidad entre clientes para que los usuarios interactúen entre ellos, y así difundirse el buen funcionamiento del **Kinefeedback** y sus cualidades positivas; bien boca a boca mediante reseñas en webs, etc.

