

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

La relación de la empresa con los consumidores es lo más importante, esta relación será de tipo personal y automatizada, por lo que se ejecutará de diferentes maneras.

La relación personal que brindaremos a nuestros clientes será cara a cara, ya que compraremos o alquilaremos varios locales en los cuales montaremos nuestra tienda. Ahí atenderemos a nuestros clientes de una forma directa y personalizada, es decir, ayudaremos al cliente mostrándole los diferentes productos y contestándole a las preguntas que haga falta para cubrir sus necesidades y para que el cliente se sienta satisfecho. La ayuda que daremos estará adaptada al problema del cliente.

Ofreceremos la relación automatizada al crear nuestra propia página web, para que los clientes puedan realizar sus pedidos sin necesidad de acudir al local físicamente. En esta aparecerá información acerca de nuestro producto; que es, como funciona, cuanto cuesta,... También aparecerá información básica de nuestra empresa, nuestros objetivos, diferentes accesorios relacionados con el artículo principal, el servicio a domicilio, la reserva del reloj, consejos de los profesionales,... En caso de pedirlo a domicilio, estará disponible la localización del producto las 24h, es decir, el cliente podrá ver si su pedido está de camino y donde se encuentra. Además, gracias a la tecnología y a las redes sociales, nos daremos a conocer rápidamente. En Instragram, sobre todo, haremos diferentes sorteos y utilizaremos a varia gente con influencia para hacer una promoción y expandirnos más rápido.

Por último, las acciones que llevaremos a cabo para que el cliente se mantenga ligado a nosotras serán los siguientes:

- Por la compra superior de ...€ en tienda física, regalaremos una correa para el reloj. En tienda on-line por la compra superior de...€ los gastos de envío serán gratis.
- Haremos envíos de e-mails informando de las novedades, aparte de publicarlo en nuestras redes sociales.
- En el caso que comprar el reloj para regalarlo en un cumpleaños o en navidades, el producto tendrá un regalo pequeño y un envoltorio especial.
- También dispondremos de opiniones de diversos clientes. Incluso los mejores consejos de nuestros profesionales.
- La página web contará con nuestro teléfono móvil y los diferentes números de teléfono de otros profesionales, para una compra más personalizada sin salir de casa.
- Contaremos con los registros de las compras de nuestros clientes para poder enviarle información acerca de nuestro reloj más personalizada. El cliente, también, recibirá



cada dos meses un cuestionario para poder evaluar el funcionamiento del producto en uso.



2. En general, ¿qué tan satisfecho/a o insatisfecho/a está con nuestra empresa?

- Muy satisfecho/a
- Algo insatisfecho/a
- Algo satisfecho/a
- Muy insatisfecho/a
- Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a