

Relación con el cliente

-**Asistencia personal:** esta relación se basa en la interacción humana. El cliente puede comunicarse con un representante real del servicio de atención al cliente.

-**Autoservicio:** una manera más fácil para el cliente para recibir la atención al público que necesita sin tener que desplazarse. (Cajeros automáticos, banca electrónica...)

-**Comunidades:** es un espacio donde los consumidores, expertos, socios y otras personas comentan, publican reseñas, realizan una lluvia de ideas sobre nuevos productos y se comprometen sobre los productos/servicios de una empresa que están evaluando. (Encuestas, blog, grupos de discusión,...)