

6. SAM: relaciones con clientes

La relación de nuestra empresa con el cliente se basa en la asistencia personal porque nuestros clientes pueden comunicarse con un representante real de la empresa que les ayuda

durante la compra o después de haberla realizado. Este tipo de relación es la más adecuada para este tipo de productos ya que el dependiente de la tienda aconseja al cliente sobre las opciones que le acoplan más.

Vamos a atraer clientes con publicidad en la televisión y anuncios en instagram y youtube para llegar al sector joven de la población. Y mantendremos a los clientes con un buen servicio de atención al cliente y buena calidad en nuestro producto que haga que no se arrepientan de su compra y confíen en nuestros productos y lo recomienden.

Habrá atención al cliente automatizada por contestador automático para consultas generales, un dependiente en las tiendas que le podrá ayudar en casos más difíciles y una página web con instrucciones de uso y las dudas más frecuentes, donde los usuarios pueden dar sus opiniones e incluso ayudarse unos a otros en dudas sobre el funcionamiento de Sam.