

# RELACIONES CON CLIENTES

En esta primera fase, nuestro principal objetivo es conseguir nuevos clientes. Una vez consigamos clientes, centraremos la mayor parte de nuestros recursos en dar una asistencia personal. En definitiva, dar el mejor servicio posible. Hacer de cada venta una experiencia, creando una buena imagen de nuestra empresa.

Para dar la mejor experiencia al cliente utilizaremos los siguientes canales para comunicarnos.

- Página Web
  - Para nuestra página web habrá un bot de respuestas automáticas para solucionar las preguntas más frecuentes que puedan tener nuestros clientes, en caso de querer saber más sobre nuestro producto o empresa, el cliente podrá dejar comentarios los cuales responderá uno de los socios.
  - Además el cliente podrá hacer su pedido desde la misma página.
- Whatsapp
  - En caso de querer hacer un pedido o comunicarse con nosotros por cualquier tipo de duda relacionada con el producto, los dos socios encargados estarán atentos para poder responder en un máximo de 12 horas.
- Correo electrónico
  - Si el cliente quiere comunicarnos cualquier duda o desea comprar nuestro producto podrá ponerse en contacto con nosotros vía e-mail. Para ello tendremos a dos socios encargados de revisar y responder a cada correo de forma personal.
- Teléfono
  - Se podrá encargar nuestro producto mediante teléfono, este estará disponible en un horario fijo (06:00 - 22:00). Si se llama fuera de ese horario habrá un contestador automático el cual grabará vuestras dudas o pedido, el socio encargado llamara el día hábil siguiente para concretar y responder su consulta
- Envío del producto
  - Una vez el producto esté listo, se hará la entrega del pedido. Para que el cliente pueda estar más tranquilo y para confirmar que no ha habido ningún inconveniente se mantendrá el contacto con el cliente hasta la entrega del mismo.
    - Si el cliente pidió la puesta en marcha del producto, el técnico le concretará una fecha al cliente. Una vez se llegue al domicilio primero se le enviará un mensaje al cliente para confirmar y asegurar que el técnico ha llegado.

- En caso de que el cliente solo haya pedido el producto, un transportista se encargará de hacer la entrega, una vez el producto llegue se enviará un mensaje o e-mail al cliente para confirmar la llegada de este.

Acompañando esta idea y con el objetivo de mantener ese primer arranque en el mercado, nuestro segundo objetivo será el de mantener los clientes existentes. Para ello, un buen servicio postventa es esencial. Este se basa en mejorar la experiencia del cliente después de la compra, por eso ofreceremos a nuestro cliente una garantía en caso de fallo o avería, además mandaremos una encuesta para saber la opinión y satisfacción de los clientes. Un cliente satisfecho puede convertirse en tu mejor promotor.