

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Nosotros creemos que es muy importante tratar bien al cliente, sino ese cliente va a decir a los demás compradores que el trato que ha recibido por los empleados ha sido malo.

El cliente quiere que le ayudemos. Hay que mostrar siempre tu disposición a satisfacer sus necesidades, escucha con atención, documenta sus requerimientos. Es importante saber canalizar las quejas de nuestros clientes a través de la persona más adecuada, atender siempre sus consultas y tener en cuenta sus sugerencias para que el cliente valore la calidad en el servicio que ofrecemos.

Una de las cosas que más valoran los clientes es la rapidez a la hora de resolver las dudas y también, las quejas. No hay que esperar al cliente y reduce todo lo posible los tiempos de espera; el cliente lo valorará.

Cuando un cliente pide explicaciones quiere comprender lo que le respondemos. En otras palabras, habla su idioma y evita tecnicismos, lo mejor es ponerse en su lugar y hacerle ver que entendemos sus necesidades.

Tus clientes no quieren sentirse un mero número en tu lista de contactos. El cliente quiere que le conozcas y quieren sentirse importantes. Por eso es muy importante cuando vengan a la tienda tratarlos bien y lo más rápido posible para que el cliente se siente cómodo. Los trabajadores de la empresa tenemos que cumplir aquello que prometes y no prometas lo que no puedes cumplir.

Entonces para resumir con todo esto al cliente hay que tratarle con un trato cordial, educado, resolutivo, eficiente, rápido y personalizado. Estas características son fundamentales para procurar un servicio de calidad. Cuánto más profesional y más excelente sea, mayor será la posibilidad de que nuestra clientela termine comprando nuestro producto, y de fidelizarlos para que nos vuelvan a comprar.

Una vez vendido el producto, se le preguntará al consumidor si no le importaría que le enviásemos una encuesta para ver como ha sido el trato con el.

En la tienda física y en la página web habrá hojas de reclamaciones. En la página web habrá una sección en la que los consumidores podrán opinar sobre nuestro trato, producto y servicio que ofrecemos.

En el caso de que una vez vendido el producto, el cliente no esté satisfecho, podrá llamarnos o acudir a nuestra tienda para poder solucionar cualquier problema que haya tenido y en caso de que sea culpa nuestra, se le reembolsará el dinero gastado. El cliente tendrá 2 meses de garantía para poder probar el producto y ver que es de su gusto y que es un producto de calidad.