

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

La empresa Pandora tiene como pilar fundamental que todos los clientes puedan mejorar su calidad de vida, su autonomía y facilitar la labor a los cuidadores. En esa misma línea están orientados los servicios de atención al cliente que ofrece, teniendo a disposición de los usuarios varias vías de comunicación. En todas las vías, los mensajes y respuestas son dadas por personas encargadas para ello, dando una respuesta personalizada en cada caso.

Los modos de comunicación son los siguiente:

- Atención personal en la tienda:

Todos los clientes pueden resolver sus dudas en los puntos de venta físicos. En la tienda Pandora siempre hay especialistas que atienden a los usuarios y a sus familiares.

- Teléfono de atención al cliente:

Está disponible las 24 horas del día. En esta vía no solo se atenderán consultas relacionadas con el uso de la silla, sino también, cualquier emergencia de los usuarios. Este teléfono está conectado con el botón de emergencia.

- Redes sociales y buzón de sugerencias en la web:

En ambos los usuarios o futuros clientes pueden hacer preguntas, sugerir cambios o nuevas actualizaciones.

- Correo electrónico:

A través del mismo, se pueden gestionar las garantías, devoluciones o mantenimiento de la misma.

En algunos casos, los comerciales acuden a centros de rehabilitación especiales y se encargan de organizar charlas y reuniones para llegar al máximo número de clientes posibles. Estos eventos se celebran, por ejemplo, en ortopedias, donde los comerciales

exponen la Silla Ekis o en asociaciones donde permiten probar su comodidad y responden todas las dudas de posibles clientes.

Por último, los envíos de la Silla Ekis son gratuito en todos los casos, así como, el kit. En caso de que se realicen transportes al extranjero los pedidos tendrán un coste adicional.

