

## RELACIÓN CON LOS CLIENTES

---

En relación con los clientes, se resuelven dudas o se proporciona la información que se desee en relación con el funcionamiento del producto o cualquier incertidumbre que se presente en el momento.

La relación con los clientes se divide en 6 fases. La **fase del conocimiento** es en la que hay un contacto del posible cliente con la marca. La **fase de adquisición** trata de ejecutar acciones que atraigan a los clientes al producto. En la **fase de conversión**, el cliente todavía no ha realizado la compra, por lo que las acciones de la empresa estarán dirigidas a la venta de este. La **fase de crecimiento** consiste en comprender las necesidades del cliente tras haber comprado el producto para poder ofrecerle productos y servicios ajustados a dichas necesidades. La **fase de retención** se basa en hacer que el cliente se sienta satisfecho tras la compra para que haya posibilidad de futuras compras. Por último, la **fase de reactivación** consta en entender los motivos por los que antiguos clientes dejaron de hacer uso de nuestros servicios para poder realizar nuevas estrategias.

Además, para mantener la relación con el cliente es necesaria la **post-venta**, es decir, la acción de continuar ofreciendo un servicio al cliente para que tras la venta inicial siga existiendo dicha relación entre comprador y vendedor. Les proporcionaremos nuestra ayuda siempre y cuando precisen de ella, por ejemplo en caso de que el geolocalizador tenga algún defecto de fabricación, siempre y cuando el cliente tenga la factura, se le dará la opción de pedir un reembolso y devolver el producto o intercambiarlo por uno nuevo. En el caso de que el cliente haya causado algún desperfecto en el producto tendrá la opción de acudir a alguna de nuestras tiendas físicas para arreglarlo.

Nuestra empresa utiliza varios métodos para relacionarnos con los clientes:

- La **asistencia personal**: pueden hablar o preguntar cualquier duda tanto por correo electrónico, como por vía telefónica.
- La **asistencia personal dedicada**: en nuestros establecimientos físicos pueden estar en contacto con alguna de nosotras en persona.
- También nos pueden encontrar en **redes sociales** como Instagram, twitter y telegram si no disponen de un punto de información cercano, también publicaremos fotos e información semanalmente para que nadie se pierda los avances y modificaciones del producto o si se abren nuevos locales en otras zonas.

- Mediante nuestra **página web**, los clientes se podrán registrar y suscribir para recibir información adicional, así mismo como ofertas, cupones de descuento y en caso de que se realice una mejora a dicho producto el cliente estará al tanto de ello.
- En caso de que algún cliente tenga una emergencia, disponemos de un **servicio de atención al cliente**. Su número de teléfono se puede encontrar tanto en nuestra página web, como en los folletos informativos.