



## Relaciones con los clientes

Las empresas cuentan con una serie de relaciones con los clientes que permiten progresar el buen funcionamiento de la empresa, es decir, gracias a estas relaciones la empresa podrá seguir adelante. Existen varios tipos de relaciones con los clientes:

1. La primera de ellas es la asistencia personal, es decir, cuando se crea una relación entre un representante de la empresa y un cliente. Esta puede ser tanto física como a distancia. Además esta puede ser exclusiva, asociada a marcas de lujo.
2. En segundo lugar nos encontramos con las relaciones autoservicio, estas no establecen una relación física ni directa con los clientes, sin embargo ofrece sin ningún problema el servicio que buscan los clientes. Un claro ejemplo de estas son las páginas webs.
3. Las relaciones automatizadas son aquellas que establecen un servicio al cliente mediante la inteligencia artificial. Es decir, las relaciones entre los representantes y los clientes serán realizadas por una dispositivos electrónicos como pueden ser los robots.
4. Finalmente, cabe mencionar las relaciones de creación colectiva la cual consiste en mostrar un producto o servicio en el cual se pretende que los compradores principales sean un grupo determinado de personas a través de tanto videos, como canciones, imágenes, etc.

### Relación con el cliente:

Nuestra empresa ofrece varios tipos de relaciones con los clientes:

Entre ellas, cabe destacar que nuestra relación principal con ellos es la **asistencia personal**. Al ser una empresa de reparto, nuestros trabajadores establecerán una relación directa con los clientes para poder entregarles los productos deseados. Además, para que los clientes puedan presentar sus dudas o quejas dispondremos de una línea telefónica que implantará una relación de asistencia personal, sin embargo, esta no será física, sino que será a distancia.

Por otra parte, Farmaloz dispondrá de una **relación de autoservicio**, en este caso nuestra página web. En ella, los clientes podrán comprar los medicamentos o



productos de parafarmacia por su cuenta y sin ningún tipo de atención por parte de un representante.

Por último, la empresa ofrece una **relación de creación colectiva** con los clientes. Dicho de otra manera, dispondremos de recursos para el marketing que están basados en las distintas cuentas que están habilitadas en diferentes redes sociales. A través de ellas, se informará de los nuevos productos que irán llegando, se harán recordatorios diarios para recordar la toma diaria de sus medicamentos además de sorteos donde los premios serán descuentos **en los diferentes productos de parafarmacia**. También, es otra vía mediante la cual los clientes podrán formular sus preguntas.

### Integración del cliente:

El cliente en relación con la empresa tendrá una oferta donde no se deberán pagar gastos de envío en dos compras mensuales en el caso que se suscriban a nuestra página web. Esto se ofrecerá a nuestros clientes que muestran anualmente fidelidad a la empresa. Por otro lado está nuestra **sociedad corporativa**; en este caso es un punto de recogida de medicamentos donde se le ofrecerá al cliente la oportunidad de desechar sus medicamentos ecológicamente y que cuando reciban sus pedidos esos medicamentos caducados de sus casas se los entreguen al repartidor correspondiente y este los lleve al punto de recogida de medicamentos. Al hacer ese simple acto el cliente estará involucrado mínimamente con nuestra empresa.