

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Para nuestra empresa es primordial cuidar la relación con los clientes, ya que tienen unas características muy específicas entre las que se encuentran la solidaridad y el altruismo. Por ello, debemos cosechar los mismos valores a la hora de relacionarnos con ellos, buscando la cercanía y simpatía en la atención al cliente.

Mantenemos relación con el cliente tanto cara a cara, cuando acuden a nuestras oficinas y talleres y son atendidos por nuestro personal, cómo vía Internet, e-mail, teléfono, redes sociales...Contamos con una página web con un apartado para que los clientes contacten con nosotros directamente escribiendo un mensaje, ya sea para realizar una pregunta o un encargo. También pueden contactarnos vía e-mail, teléfono y Whatsapp, por dónde recibirán un trato óptimo por parte de nuestro equipo de relaciones públicas, con una respuesta y resolución rápida, amable, completa y útil o resolutive a todas las cuestiones que planteen los clientes. Podría decirse que basamos nuestra relación con el cliente en la asistencia personal dedicada.

Las redes sociales son una parte fundamental de nuestra relación con el cliente, ya que hoy en día todas las personas y empresas están presentes en ellas, y gran parte de nuestros clientes nos conocen a través de ellas. Contamos con página de Facebook, Instagram, Twitter y Tik Tok, con el objetivo de llegar al máximo público posible y poder mantener un contacto más cercano o directo con los clientes. Nuestro equipo responde tanto a los comentarios como a los mensajes privados que recibimos por estas plataformas, y conseguimos un trato inmediato con los interesados o futuros clientes, además de con empresas con las que llevamos tiempo colaborando.

Este trato personal nos permite conocer mejor al cliente y saber sus intereses para mejorar nuestro producto y adaptarlo a sus necesidades. Mantener una relación cercana durante un período extendido de tiempo con una empresa, que se convierte en cliente habitual, provoca la necesidad de crear acuerdos con estas empresas para colaborar de forma habitual y conseguir de esta forma clientes fieles. Con este tipo de clientes practicamos la co-creación ya que mediante sus peticiones o sugerencias para realizar distintos proyectos, adaptamos e innovamos nuestro producto, con el fin de satisfacer sus necesidades y que nuestro producto cumpla con los requisitos necesarios para realizar estos proyectos. Adaptamos personalmente el producto a cada cliente dependiendo de lo que requiera este.